



Teija Eevala

## Monikulttuurinen tiimityö

Lähiesimiesten näkemyksiä maahanmuuttajien työssä  
selviytymisestä kotihoidossa

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
YAMK  
Sosiaali- ja terveysalan  
kehittäminen ja johtaminen  
Opinnäytetyö  
Joulukuu 2014

Tekijä(t) Otsikko	Teija Eevala Monikulttuurinen tiimityö. Lähiesimiesten näkemyksiä maahanmuuttajien työssä selviytymisestä kotihoidossa
Sivumäärä Aika	76 sivua + 3 liitettä Joulukuu 2014
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ohjaaja(t)	Yliopettaja Antti Niemi Tutkintovastaava Marjatta komulainen
<b>TIIVISTELMÄ</b> <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Helsingin kaupungin kotihoidossa työskentelevien kotihoidon lähiesimiesten näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työssäselviytymistä. Mitkä tekijät edistävät ja toisaalta hidastavat maahanmuuttajien työpaikkaintegraatiota. Haastateltavat myös kertoivat omia näkemyksiään siitä, millaista tukea maahanmuuttajat tarvitsisivat kotihoidon työssä.</p> <p>Tutkimus on laadullinen. Aineisto kerättiin haastattelemalla yhdeksää Helsingin kaupungin kotihoidossa työskentelevää lähiesimiestä kevään 2012 aikana. Kaikki haastatteluun osallistuvat olivat naisia. Haastattelu oli avoin haastattelu ja se analysoitiin sisällönanalyysillä.</p> <p>Tutkimustuloksista käy ilmi, että lähiesimiehet arvostivat maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Heillä nähtiin olevan arvostava vanhuskäsitys, korkea motivaatio ja vahva itseluottamus. Työhön sopeutumista edistivät lisäksi hyvä suomen kielen taito, työ- kulttuurintuntemus, Suomesta hankittu hoitoalan koulutus, hyvä perehdytys sekä tiimien ja kotihoidon asiakkaiden positiivinen suhtautuminen maahanmuuttajatyöntekijään. Työpaikkaan sopeutumista vaikeutti maahanmuuttajataustaisen työntekijän puutteellinen suomen kielen taito, heikko suomalaisen työ- kulttuurin ja toimintajärjestelmän tunteminen, uskonnollisiin tapoihin liittyvät tavat ja normit, tiimeissä ja asiakkaissa ilmenevä ennakkoluuloisuus, perehdytyksen vaikeus sekä kotihoidon työn haasteellisuus. Esimiehen roolissa korostui neuvottelijan rooli. Haastateltavat toivoivat kotihoitoon perehdytysohitajaa ja maahanmuuttajille suunnattua mentoritoimintaa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää kotihoidon perehdytyksen kehittämisessä.</p>	
Avainsanat	maahanmuuttajat, monikulttuurisuus, kotihoito, integraatio

Author(s) Title  Number of Pages Date	Teija Eevala Multicultural teamwork. Immediate linemanager's experiences of immigrant workintegration in home care. 76 pages + 3 appendices December 2014
Degree	Master's Thesis
Degree Programme	Training programme of the developing and management of the health care and social services.
Specialisation option	developing and management of the health care and social services.
Instructor(s)	Antti Niemi, Principal Lecturer Marjatta Komulainen, Head of Degree programme
<p><b>ABSTRACT</b></p> <p>The purpose of this study is to describe, how immigrant workers in Helsinki city homecare integrate into work in home care from the perspective of immediate linemanagers. What are the factors which improve or mitigate against immigrants workintegration. Interviewees also expressed their views of the support immigrant workers need in home care.</p> <p>The method used in the study is qualitative. The material was collected in spring 2012 by interviewing nine immediate linemanagers working in Helsinki city homecare. All the participants were women. The interview was openended interview and it was content analysed.</p> <p>The results show that immediate linemanagers appreciated the efforts immigrant workers displayed. They are culturally sensitive to the needs of old people, highly motivated and they have high selfconfidence. In addition their finnish language -and culture skills, carestudies in Finland, good workplace orientation and the positive attitude of the team and the customers play on important role in workintegration. The opposite of above factors poses challenges. Also the immigrant's cultural and religious habbits and challenging homecare tasks makes the workplace intergration difficult. The emphasis of the role of the linemanager is one of a negotiator. The participants wished that in home care more orientation would be beneficial and immigrant workers would benefit also from mentoring.</p> <p>The results of this study can be applied in the development of homecare workplace orientation.</p>	
Keywords	immigrant, multiculturalism, homecare, workintegration

## Sisällysluettelo

<b>1. Johdanto</b>	<b>1</b>
<b>2. Maahanmuuttajat suomalaisessa yhteiskunnassa</b>	<b>3</b>
2.1 Maahanmuuttajat	3
2.2 Kotoutuminen	5
2.3 Yhdenvertaisuus	6
2.4 Työllistyminen	7
2.5 Työskentelyn esteet	10
2.6 Suomalaisten asenteet maahanmuuttajia kohtaan	13
<b>3. Monimuotoiset työpaikat</b>	<b>13</b>
3.1 Monimuotoisuus käsitteenä	13
3.2 Monimuotoistuvat työpaikat	15
3.3 Monimuotoisuuden johtaminen	16
<b>4. Helsingin kaupungin tasa-arvo strategia</b>	<b>21</b>
<b>5. Helsingin kaupungin kotihoito</b>	<b>22</b>
5.1 Kotihoidon perustehtävä	22
5.2 Moniammatillinen tiimityö	23
5.3 Osaamisen vaativuus	24
5.4 Strategiset painopistealueet	25
<b>6. Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet</b>	<b>26</b>
6.1 Tutkimuskysymys	26
6.2 Tutkimusmenetelmät	26
6.3 Tutkimuksen aikataulu	27
6.4 Aineiston keruu	28
6.5 Aineiston analyysi	29
6.6 Tutkimuksen eettisyys	30
<b>7. Tutkimuksen tulokset</b>	<b>31</b>
7.1 Haastateltavien taustatiedot	31
7.2 Haastateltavien näkemykset	31
7.2.1 Persoona	32
7.2.2 Arvot	34
7.2.3 Taidot	35
7.2.3.1 Kielitaito	35
7.2.3.2 Ihmissuhdetaidot ja substanssiosaaminen	42
7.2.3.3 Työyhteisöosaaminen	43
7.3 Perehdytys	44
7.4 Maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät	50
7.4.1 Kulttuuri ja uskonto	50
7.4.2 Tiimien valmius vastaanottaa erilaisuutta	53
7.4.3 Asiakkaiden suhtautuminen erilaisuuteen	56

7.5 Esimiehen rooli ja tarvittava tuki	60
<b>8. Yhteenveto ja johtopäätökset</b>	<b>63</b>
<b>9. Pohdinta</b>	<b>68</b>
<b>Lähteet</b>	<b>72</b>
<b>Liitteet</b>	
Liite 1 Tutkimuslupahakemus	
Liite 2 Kirjallinen haastattelulupa	
Liite 3 Perustietolomake haastatteluun osallistuneille	

## 1. Johdanto

Yksi lähivuosien tärkeimmistä yhteiskunta- ja työvoimapolitiittisista kysymyksistä liittyy sosiaali- ja terveydenhuollon työvoiman saatavuuteen erityisesti vanhusten kotihoidossa. Samanaikaisesti kun palvelujen tarve kasvaa, käy kotihoidon työ yhä vaativammaksi työn kohdentuessa entistä huonokuntoisemmille vanhuksille. Työvoiman keski-ikä nousee, eläkkeelle siirtyvien työntekijöiden määrä kasvaa ja nuorien työntekijöiden rekrytoiminen alalle vaikeutuu. (Haapakorpi & Haapola 2008: 11.) Kuntien runsaasta 430 000 työntekijästä 160 000 jää vanhuuseläkkeelle vuoteen 2020 mennessä. Ikäluokkien pienentyessä myös kilpailu työvoimasta kovenee. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2010: 13.)

Tulevaisuudessa työyhteisöt kehittyvät yhä monimuotoisemmiksi. Tähän viittaavat esimerkiksi Suomen väestön ikärakenteen muutokset, yhteiskuntien käynnissä oleva verkottuminen ja integraatio sekä yleinen elinkeinoelämän globalisoituminen. (Leponiemi - Parkas – Suutari & Mohammed 2008: 1-3.) Suomalainen työelämä näyttäisi monikulttuuristuvan työvoimapulan vuoksi voimakkaasti sekä opetussektorilla, että palvelualoilla. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla on kasvava rekrytointitarve ja alalle työllistetäänkin runsaasti myös maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. (Seppälä 2010: 6.) Monimuotoisuus on oleellinen osa nykypäivän muuttuvaa suomalaista työelämää. Vuonna 2006 reilu neljännes Työ- ja terveys-haastattelututkimuksen työssäkäyvistä kertoi omalla työpaikallaan olevan maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä (Kauppinen 2007: 4).

Ulkomaalaisen työntekijän palkkaamista vaikeuttaa kuitenkin se, että Suomea ja Suomen työmarkkinoita ei pidetä kansainvälisestä näkökulmasta kovinkaan vetovoimaisina. Vetovoimaisuutta vähentävät korkea verotus, ilmaston kylmyys ja harvinainen kieli. Joskus työnantajat pelkäävät asiakkaiden reaktioita ulkomaalaisiin työntekijöihin. Työnantajat pelkäävät myös puutteellisen kielitaidon aiheuttamia riskejä työturvallisuuteen. Usein ulkomaalaisen työntekijän palkkaamiseen liittyvät epäilykset ja pelot osoittautuvat kuitenkin turhiksi. (Sorainen 2007: 39-40.)

Maahanmuuttajan työllistyminen ja sovitautuminen osaksi suomalaista työelämää ja työyhteisöä on sekä maahanmuuttajan ja työpaikan että Suomen etu. Usein sanotaan, että monikulttuurisuuden ja maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden tulo työpaikalle

on hankalaa ja vaikeuttaa johtamista. Täytyy muistaa, että se on suuri haaste myös maahanmuuttajalle. Työelämän monikulttuurisuuden kehittäminen on yhteiskunnan ja organisaation eri toimijoiden yhteistyötä. Monikulttuurisilla työyhteisöillä tarkoitetaan sellaista tilannetta, jossa työyhteisössä työskentelee eri kulttuureista lähtöisin olevia työntekijöitä. Molemmipuolisessa sovittautumisessa keskeistä on yhteiskunnan, organisaatioiden ja yksilöiden monikulttuurisuus valmiudet. Organisaation monikulttuuristen valmiuksien kehittäminen ja maahanmuuttajien onnistunut integroiminen suomalaisille työpaikoille edellyttää työpaikkojen organisatorisia ja kulttuurisia muutoksia ja monen eri tason toimia. Maahanmuuttajan integroituminen työpaikalle on vastavuoroinen prosessi, johon vaikuttavat sekä kantasuomalaisten työtovereiden ja esimiehen asenteet kuin työntekijän oma käyttäytyminen ja suhtautuminen. ( Vartia 2010: 613-614.)

Työpaikkojen monikulttuuristuminen ja samanaikainen työvoiman tarve näkyy myös Helsingin kaupungin kotihoidossa. Kotihoidon työpaikkojen monimuotoistuminen on tapahtunut yhtäaikaaisesti sosiaali- ja terveysalan rakennemuutoksen kanssa. Kuinka kulttuurisesti ja etnisesti monimuotoistuvat työpaikat käytännössä toimivat kotihoidon arjessa? Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Helsingin kaupungin kotihoidon lähiesimiesten näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työssä selviytymistä kotihoidossa. Kuinka maahanmuuttajataustaiset työntekijät selviytyvät työtehtävistään kotihoidossa ja mitkä tekijät edistävät ja toisaalta vaikeuttavat työssä oppimista ja työpaikkaan integroitumista. Millaista tukea ja ohjausta maahanmuuttajataustaiset työntekijät tarvitsisivat työssänsä lähiesimiesten mielestä. Aihe on ajankohtainen ja mielenkiintoinen ja kumpuaa pitkälti henkilökohtaisesta mielenkiinnosta, sillä työskentelen itsekkin Helsingin kaupungin kotihoidon lähiesimiehenä. Monimuotoisilla työyhteisöillä tarkoitetaan tässä työssä maahanmuuttajien työyhteisöön tuomaa sekä kulttuurista että etnistä monimuotoisuutta.

## 2. Maahanmuuttajat Suomalaisessa yhteiskunnassa

### 2.1 Maahanmuuttajat

Suomi on muuttunut hitaasti aina 80-luvulta saakka maastamuuttomaasta maahanmuuttomaaksi. 1970-1980 luvulla Suomi otti vastaan ensimmäiset pakolaiset Vietnamista ja Chilestä ja heitä seurasivat pakolaiset Somaliasta 1990-luvun alkupuolella. Inkerinsuomalaisten paluumuutto alkoi 1990, kun silloinen presidentti Mauno Koivisto julisti heidät paluumuuttajiksi. 15 vuoden aikana heitä on tullut Venäjältä ja Virosta noin 25 000. 1990-luvun lopussa turvapaikanhakijoita tuli erityisesti Kosovosta. ( Vartia & Bergbom 2007: 16.)

Maahanmuuttajalla tarkoitetaan Suomeen saapuvaa ulkomaan kansalaista. Tilastoissa maahanmuuttajiksi lasketaan myös paluumuuttajat. Maahanmuuttaja on maahan pysyvästi muuttava henkilö, joka on syntyperältään ulkomaalainen. (Liebkind 1994: 9.) Maahanmuuttajat voidaan jaotella työvoimapolitiittisesti kahteen eri ryhmään: työvoimapolitiittiset muuttajat ja muut maahanmuuttajat.

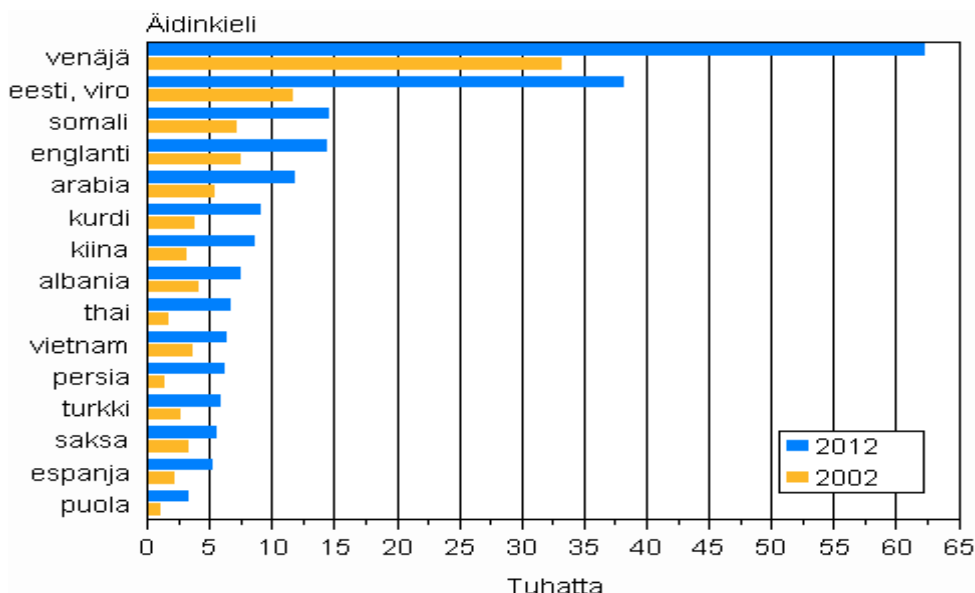
1. Työvoimapolitiittiset muuttajat ovat sellaisia henkilöitä, joiden tulo maahan liittyy johonkin erityiseen työvoiman kysyntään.
2. Muut maahanmuuttajat tulevat maahan muista syistä. Heihin kuuluvat pakolaistatuksen omaavat tai siihen verrattavaan tilanteen vaikutuksen alaisena elävät ihmiset, paluumuuttajat ja erilaisista perhesyistä muuttavat. (Leponiemi - Parkas – Suutari & Mohammed 2008: 8.)

Vajaa kolmannes oleskeluluvan saaneista maahanmuuttajista tulee Suomeen työn perässä. Muita syitä ovat opiskelu ja perhesuhteet. Vuonna 2012 työperäisiä oleskelulupia myönnettiin noin nelinkertainen määrä turvapaikanhakijoiden oleskelulupiin verrattuna. Erityisesti työperäisen väestön maahanmuuttoa kannustetaan. Taustalla on suomalaisen väestön vanheneminen ja siitä johtuva voimakas työvoiman tarve. ( Eronen – Härmälä – Jauhiainen- Karikallio – Karinen – Kosunen – Laamanen & Lahtinen 2014: 9-15.)

Vuoden 2012 lopussa Suomessa asui 195 511 ulkomaan kansalaista, mikä vastaa noin 3,6 prosenttia koko maan väestöstä. Muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvia henkilöitä asui maassa saman vuoden lopussa 266 949.



Vieraskielisen väestön osuus koko maan väestöstä oli 4,9 prosenttia. Ulkomailla syntyneiden määrä oli vuonna 2012 noin 285 000 ja osuus koko väestöstä 5,3 prosenttia. ( Eronen ym. 2014: 12.) Suurimmat Suomessa asuvat vieraskieliset ryhmät olivat venäläiset, virolaiset ja somalit (ks kuvio 1)



Kuvio 1. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2002 ja 2012 (Tilastokeskus 2012).

Helsingin ja Vantaa asukkaista vuonna 2013 12 prosenttia oli vieraskielisiä. Koko maan vieraskielisestä väestöstä vuonna 2013 48 prosenttia asui pääkaupunkiseudulla. Maahanmuuttajien sijoitumista kasvukeskusten läheisyyteen ohjaavat positiivisemmat työllistymismahdollisuudet sekä muun ulkomaalaisyhteisön olemassa olo. ( Eronen ym. 2014: 12.) Koko Suomeen verrattuna Helsingissä asuu myös suhteellisesti eniten afrikkalaisia. Afrikkalaisista jopa 44 prosenttia asuu Helsingissä. Somalialaisista puolet asuu Helsingissä, venäläisistä viidennes ja virolaisista kolmannes. (Vartia ym. 2007: 16.)

Maahanmuuttaja käsitteestä on viime aikoina pyritty pois ja yhä useammin pyritään puhumaan muuttajista (*migrants*), kun halutaan painottaa, että muutto ei aina johda asettumiseen eikä välttämättä ”kotiinpaluuseen”, vaan uuteen muuttoon. Termit ”maahanmuuttajataustainen” tai ”toisen polven maahanmuuttaja” nähdään uusintavan ja tuottavan etnisyydelle perustuvaa vieromista ja korostavan maahanmuuttajan

toiseuden tunnetta. On myös pohdittu sitä, milloin maahanmuuttajuus loppuu. (Wrede 2010: 14.)

## 2.2 Kotoutuminen

Maahanmuuttajien asettumista uuteen kotimaahansa ja työllistymistä pyritään auttamaan kotouttamistoimenpiteillä. Kotouttaminen on 1990-luvulla keksitty vastike integraatiolle. Kotouttamislaki säädettiin vuonna 1999 ja uudistettiin kokonaan 2011. (Eronen ym. 2014: 15.)

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja siinä tarvittavien uusien tietojen, taitojen ja toimintatapojen omaksumista. Kielen oppiminen ja ymmärrys suomalaisesta yhteiskunnasta ovat oleellisia edellytyksiä. Kotoutumisprosessi on yksilöllinen ja sopeutuminen uuteen maahan vie jokaiselta eri määrän aikaa ja tukipalveluita eli kotouttamistoimia. (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2014.)

Kotouttamisen onnistumisen lähtökohtana pidetään sitä, että maahanmuuttajat kokevat olevansa tervetullut ja yhdenvertainen osa suomalaista yhteiskuntaa. Tavoitteena on maahanmuuttajien osallisuuden, eri väestöryhmien välisen vuorovaikutuksen, sekä hyvien etnisten suhteiden ylläpitäminen. Painopistealueina ovat maahanmuuttajien työllistymisen edistäminen, maahanmuuttajanaisten- lasten,- nuorten ja -perheiden tukeminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.)

Maahanmuuttajien kotouttamisesta koko Suomen tasolla vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. Kunnat ovat puolestaan vastuussa maahanmuuttajien kotouttamisen suunnittelusta, kehittämisestä ja seurannasta. Kotouttamista ohjaa kotouttamislaki (1386/2010). Lain mukaan maahanmuuttajalla on oikeus saada perustietomateriaalia suomalaisesta yhteiskunnasta, ohjausta ja neuvontaa, oman tilanteensa alkukartoitus ja sen perustella mahdollisesti laadittava henkilökohtainen kotoutumissuunnitelma. (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2014.)

Pääkaupunkiseudulle on laadittu lisäksi erillinen Pääkaupunkiseudun aiesopimus 2013-2015. Aiesopimuksen tavoitteina vuosille 2013-2015 on puolittaa pääkaupunkiseudun

maahanmuuttajien työttömyys vuoteen 2015 mennessä. Maahanmuuttajat pyritään saamaan entistä nopeammin kotoutumiskoulutukseen, työkokeiluun tai muuhun työvoimapoliittiseen palveluun. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.)

### 2.3 Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän iästään, sukupuolestaan, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. Tasa-arvoisessa yhteiskunnassa henkilöön liittyvät tekijät, kuten syntyperä tai ihonväri eivät saisi vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin päästä koulutukseen, saada työtä ja erilaisia palveluja. Suomen perustuslaissa yhdenvertaisuuden periaate viittaa sekä syrjinnän kieltoon että ihmisten yhdenvertaisuuteen lain edessä. (Sisäasianministeriö 2010a: 8.)

Etnisellä syrjinnällä tarkoitetaan ihmisten eriarvoista kohtelua sen perusteella, että he kuuluvat tiettyyn etniseen tai kansalliseen ryhmään. Etnistä syrjintää on myös ihmisten asettaminen erilaiseen asemaan henkilön uskonnon, ihonvärin tai kansalaisuuden perusteella. Syrjinnäksi katsotaan eriarvoisen kohtelun lisäksi uhkaavan, vihamielisen, halventavan tai noyryyttävän ilmapiirin luominen, sekä ohje tai käsky syrjiä. Yhdenvertaisuuslaki kieltää välittömän eli suoran syrjinnän, välillisen eli epäsuoran syrjinnän sekä häirinnän. (Vähemmistövaltuutettu, etninen syrjintä.)

Myöskään työelämässä ei saa syrjiä. Syrjintä työelämässä on kiellettyä työhönottoperusteissa, työehdoissa, työoloissa, henkilöstökoulutuksessa ja uralla etenemisessä. Työnantaja ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa työntekijöitä eriarvoiseen asemaan esimerkiksi etnisen alkuperän vuoksi. Työnantajan velvollisuutena on edistää suhteitaan työntekijöihin sekä työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Hyvä keino edistaa työpaikan yhdenvertaisuutta on laatia organisaatiolle yhdenvertaisuussuunnitelma. (Vähemmistövaltuutettu, työelämä.)

Samanlainen kohtelu ei aina välttämättä takaa työnhakijan tai työntekijöiden tosiasiallista yhdenvertaisuutta työnhaussa tai työpaikalla. Toisinaan on tarpeen

toteuttaa positiivisia toimenpiteitä yhdenvertaisuuden saavuttamiseksi. Yhdenvertaisuuslain mukaan positiivisella erityiskohtelulla tarkoitetaan tietyn syrjinnälle alttiin ryhmän ( esimerkiksi etniset, kielelliset ja uskonnolliset vähemmistöt, sukupuolivähemmistöt ja nuoret ) asemaa ja olosuhteita parantavia toimenpiteitä. Näillä toimenpiteillä pyritään turvaamaan näihin ryhmiin kuuluvien tosiasiallinen yhdenvertaisuus. Toimenpiteet pyrkivät siis takaamaan kaikille ryhmille samat lähtökohdat, eivätkä ne saa johtaa muiden henkilöiden syrjimiseen. Positiivinen erityiskohtelu tarkoittaa siis määrääjäksi suunniteltuja rekrytointiin ja uralla etenemiseen liittyviä toimenpiteitä, joilla edistetään aliedustettujen ryhmien osuutta työpaikoilla. ( Työ- ja elinkeinoministeriö 2007-2013a: 9-10.)

Syrjinnän keskeisimmät lait ja säännökset on kirjattu kansainväliseen ihmisoikeussopimukseen ja suomalaiseen kansalliseen lainsäädäntöön, kuten perustuslakiin (731/1991), rikoslakiin (39/1889), lakiin naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986), työsopimuslakiin (55/2001) sekä viimeisimpään yhdenvertaisuuslakiin (21/2004). (Työ- ja elinkeinoministeriö 2007-2013b: 11.)

Vuoden 2012 Eurobalometrin tulosten mukaan etniseen alkuperään liittyvää syrjintää pidettiin Suomessa yleisempänä (69 % vastaajista) kuin muualla EU:n alueella (56 % vastaajista). Tutkimuksissa korostuu erityisesti afrikkalaistaustaisten kokema syrjintä. (Ramboll Management Consulting 2013: 29.)

## 2.4 Työllistyminen

Suomen maahanmuuttajaväestön työllistyminen ja integroituminen vallitsevaan yhteiskuntaan on kokenut vuosikymmenten saatossa transformaation. Forsanderin ja Ekholmin (2001) mukaan 1960 ja 1970- luvuilla maahanmuutto oli Suomessa yhteiskunnallisena ilmiönä lähes tuntematon. 1980-luvun loppupuolella maahanmuuttajien sosioekonominen tilanne ja koulutustausta olivat keskimäärin paremmat kuin kantaväestöllä. Maahanmuuttajien joukossa oli enemmän toimihenkilöitä ja yrittäjiä kuin keskimäärin valtaväestössä. Myös ensimmäiset vastaanotetut pakolaiset työllistyivät hyvin. Vuosina 1979-1986 saapuneista aikuispakolaisista 93 prosenttia sai työ- tai opiskelupaikan maahanmuuttajakoulutuksen jälkeen. 1990-luvun lama ja massatyöttömyys heikensivät myös maahanmuuttajien

työllisyystilannetta. Vuodesta 1991 vuoteen 1992 ulkomaalaisväestön työttömyys lähes kaksinkertaistui ja saavutti huippunsa vuonna 1994, jolloin työttömyysprosentti oli yli 50 prosenttia. Maahanmuuttajien työttömyys hellitti vasta 2000-luvulla. ( Forsander & Ekholm 2001: 61-62.)

Tällä hetkellä Suomen ikärakenne vanhenee muita Euroopan maita aikaisemmin ja suurten ikäluokkien poistuminen työmarkkinoilta ennakoitavan jo lähitulevaisuudessa työvoimavajeen. Pulaa työvoimasta tulee olemaan erityisesti liikenteessä, rakennusallalla ja siivoussektorilla, sekä sosiaali- ja terveysallalla. Maahanmuuttajien suurempaa määrää työelämässä pidetään yhtenä keinona työvoimavajeen kattamisessa. Hallitus hyväksyi 19.10.2006 uuden maahanmuuttopoliittisen ohjelman, jonka keskeisenä tavoitteena on työperäisen maahanmuuton aktiivinen edistäminen. Työvoimaa pyritään lisäämään myös jo Suomessa asuvien maahanmuuttajien työllistämällä. Ohjelma pyrkii edistämään monikulttuurisen, moniarvoisen ja syrjimättömän yhteiskunnan kehittymistä. ( Vartia ym. 2007: 17.)

Suomessa asuvien maahanmuuttajien työvoimapotentiaali on korkea, koska maahanmuuttajien ikärakenne verrattuna kantaväestöön on nuori: neljä viidestä on työssä. Työvoimapotentiaaliin lukeutuvat myös työikäisten maahanmuuttajien lapset. Suomessa asuvat maahanmuuttajat ovat myös hyvin koulutettuja. Vuonna 2006 ulkomaalaisista työnhakijoista 30 prosentilla oli perusasteen koulutus, 29 prosentilla oli keskiasteen koulutus ja 23 prosentilla oli korkeakoulutus. Ulkomaalaisista työnhakijoista 17 prosentilla koulutus jäi tuntemattomaksi. (Eronen ym. 2014:16.) Maahanmuuttajiin kohdistuneissa tutkimuksissa on todettu, että työssään menestyneitä maahanmuuttajia yhdistää yleensä suhteellisen korkea koulutus, hyvä suomenkielen taito, Suomeen tulo nuorena ja maahanmuuttajan esimiehenä toimiva henkilön osaava toiminta. ( Karinen & Korhonen 2011: 9.)

Sisäasiainministeriön (2010b) vuoden 2010 maahanmuuton vuosikatsauksessa huomioidaan, että ulkomaankansalaisten työllistymisessä on isoja eroja. Vuonna 2010 ulkomaalaisia työnhakijoita oli Suomen työ- ja elinkeinotoimistoissa 56 000. Tämä on 7 prosenttia TE-toimistojen kaikista työnhakijoista. Hakijat edustivat 180 eri kansallisuutta ja suurin osa ulkomaalaisista työnhakijoista tuli Venäjältä, Virossa ja Ruotsista. Muita suurempia ryhmiä olivat irakilaiset, somalialaiset ja thaimaalaiset. Parhaiten työllistyivät kenialaiset ja virolaiset. Yksityisyrittäjistä suurin osa oli puolestaan Kiinasta ja Turkista.

Maahanmuuttajien työllistyminen kohenee selvästi Suomessa asutun ajan kuluessa. Aika lisää työuran stabiloitumista ja siirtymistä pätkätöistä pitempiaikaisiin työsuhteisiin. Myös sukupuolten väliset erot tasaantuvat ajan kuluessa ja maahanmuuttajanaisten osuus kasvaa työmarkkinoilla. (Sisäasianministeriö 2010b: 12-13.)

Uudet maahanmuuttajat tulevat usein sisään työmarkkinoille ns. sisään-tuloammattien kautta, joilla tarkoitetaan sellaisia epävakaita ammatteja, joissa resurssit ovat rajattuja. Niissä ei esimerkiksi tarvita erityistä suomenkielen taitoa tai ne ovat niinsanottuja etnospesifejä ammatteja. Etnospesifeillä ammateilla tarkoitetaan maahanmuuttajapalveluiden mukana syntyneitä työtehtäviä, jotka edellyttävät jonkun tietyn kulttuurin tai kielen hallintaa. Tällaisia työtehtäviä ovat esimerkiksi kouluavustajan, kielenopettajan tai tulkin tehtävät. (Forsander 2002: 43.) Parhaiten työllistyvät ne maahanmuuttajat, jotka tulevat Suomeen joko opiskelujen tai työn takia (Joronen 2005: 67).

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2009 vieraskielisten kolme yleisintä ammattiryhmää olivat siivooja, myyjä ja tarjoilija. Myös kuljetus- ja rakennusosalalla työskentelevien äidinkielenä oli usein jokin muu kieli kuin suomen kieli. Vuoden 2009 ryhmään oli päässyt myös uusi ammattiryhmä perus- ja lähihoitajat (ks kuvio 2). Ammattiryhmistä vähiten maahanmuuttajia työskenteli sotilasammateissa, poliisin ammatissa sekä voimalaitosten koneenhoitajina. Myöskään verotus- ja isännöisijäalalla ei ollut paljon maahanmuuttajia. (Tilastokeskus 2011.)



Kuvio 2. Vieraskielisten yleisimmät ammattiryhmät 2009 (Tilastokeskus 2009).

Sisäasianministeriön (2013) maahanmuuton tulevaisuus 2020- strategian toimenpideohjelmassa maahanmuuttajien työllistyminen on noussut keskiöön. Toimenpideohjelma sisältää kolme suuntaaviivaa.

1. Suomi on turvallisesti avoin
2. Jokainen löytää paikkansa
3. Moninaisuus on arkea.

Toimenpideohjelmassa pyritään vahvistamaan työelämän monimuotoisuutta työpaikoilla. Samalla edistetään monimuotoisuuden johtamista ja monimuotoista rekrytointia. Rekrytoinnissa pyritään tunnistamaan syrjintä ja työpaikkojen asenneilmapiiriin pyritään vaikuttamaan positiivisesti. Maahanmuuttajien rekrytointia edistetään erityisesti julkishallinnossa. Samalla pyritään luomaan myönteisiä asenteita maahanmuuttajia kohtaan. Katsotaan, että osaavan työntekijän jääminen Suomeen riippuu myös hänen perheensä viihtymisestä Suomessa. Kielteiset asenteet maahanmuuttajia kohtaan voivat hankaloittaa ulkomaisen työvoiman saamista Suomeen. ( Sisäasianministeriö 2013.)

## 2.5 Työskentelyn esteet

Forsander ja Ekholm (2001) ovat löytäneet kolme eri kategoriaa, jotka voivat muodostua esteiksi maahanmuuttajan työllistymiselle joko yksittäisenä tekijänä tai erilaisina yhdistelminä.

1. Maahanmuuttajan omat resurssit
2. Työelämän muutokset
3. Työelämän etnisyys

Maahanmuuttajan omilla resursseilla tarkoitetaan sellaisia kykyjä ja taitoja, joita pidetään olennaisena kyseessä olevaan työtehtävään. Näitä resursseja ovat ainakin 1. Kielitaito 2. Ammattitaito 3. Kulttuurinen kompetenssi ja sosiaaliset taidot 4. Valtayhteiskunnan verkostojen hallinta. Työpaikan saaminen ja työssä eteneminen vaatii työyhteisön sosiaalisen koodin, kulttuurin hallitsemista. Kulttuuri elää niiden

tuhansien sääntöjen ja oletusten kautta, joita ei tavallisesti lausuta ääneen. Työyhteisöön päästäkseen ja siinä edetäkseen täytyy näyttää ja kuulostaa siltä, että kuuluu joukkoon. ( Forsander & Ekholm 2001: 64-65.)

Työelämän muutoksilla tarkoitetaan niitä työelämän ja tuotantotapojen muutosta, jotka osaltaan vaikuttavat maahanmuuttajan työllistymiseen. Työ on monilla aloilla muuttunut monialaiseksi tiimityöksi ja uudenlaiset tuotantotekniikat ovat muuttaneet työntekoa nopeasti. Ajatuksena on, että tiimien jäsenten kompetenssit täydentävät toisiaan ja jokainen tiimin jäsen hallitsee useita työsuorituksia. Tiimit ovat hyvin usein itsenäisiä tulosityksiköitä, joissa vallitsee yhteisvastuu. Tämä vaatii sellaista ammattikunnan ja työyhteisön kulttuuristen koodien hallintaa, joka ylittää perinteiset kieli- ja ammattitaitovaatimukset. Maahanmuuttajan täytyy ensin kyetä osoittamaan sopivuutensa ja osaamisensa ja tämän jälkeen hänelle annetaan tilaisuus työllistymiseen ja uralla etenemiseen ulkomaalaisuudestaan huolimatta. ( Forsander & Ekholm 2001: 65-66.)

Viimeaikaisten etnisyytutkimusten mukaan etnisyys sinänsä ei ole myönteinen eikä kielteinen asia työmarkkinoilla. Etnisyyden hyöty, haitta tai neutraalius on kontekstisidonnainen. Puhutaan myös etnisesti lohkoutuneista työmarkkinoista. Tällä tarkoitetaan sitä, että tietyillä etnisillä ryhmillä voi olla vahva asema joillakin työmarkkinoiden sektorilla tai alalla. Etnisesti hierarkkisilla työmarkkinoilla jokin tai jotkin etniset ryhmät ovat sijoittuneet työmarkkinoille niin, että ryhmän asema työmarkkinoilla ja sitä kautta sen sosioekonominen asema on heikompi tai vahvempi kuin muiden väestöryhmien. Suomessa tämä näkyy esimerkiksi siten, että britit, länsieurooppalaiset, pohjoisamerikkalaiset, japanilaiset ja poikkeuksena myös itäeurooppalaiset työskentelivät muita useammin toimihenkilöinä. Afrikkalaiset, eteläeurooppalaiset ja aasialaiset sijoittuivat puolestaan ammattihierarkiassa ja tulonjaossa häntäpäähän. (Forsander 2002: 38-41.)

Myös muut tutkijat ovat päätyneet samoihin tuloksiin Forsanderin ja Ekholmin kanssa. Akhlaq ( 2010) on löytänyt myös muita työllistymisen esteitä. Ensimmäiseksi ja suurimmaksi esteeksi työllistymiselle hän nostaa maahanmuuttajan puutteellisen suomen kielen taidon. Samassa yhteydessä hän myös toteaa, että suomalaisten työnantajien kielitaito vaatimukset voivat olla kohtuuttomia. Toisena työllistymisen esteenä on pidetty sitä, että työnantajat eivät tunnista muualta kuin Suomesta saatua tutkintoa tai ulkomailta saatua työkokemusta. Kolmanneksi syyksi on nostettu



maahanmuuttajan puuttellinen Suomi-spesifi kulttuuriosaaminen. Työuralla etenemisen nähdään vaativan työyhteisön kulttuurin hallintakykyä. Tutkijoiden mukaan monissa ammateissa tehdään tiimityötä, joka vaatii sellaista tietotaitoa kyseisen ammattialan ja työyhteisön kulttuurista, mikä saattaa ylittää maahanmuuttajan edellyttämät kieli- ja ammattitaito vaatimukset. Neljäs maahanmuuttajien palkkaamiseen vaikuttava syy on työnantajien epäluottamus maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä kohtaan. Viidentenä syynä on esille nostettu maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden syrjintä. ( Akhlaq 2010: 75-78.)

Maahanmuuttajia terveydenhuollon asiakkaina on tutkittu paljonkin, mutta ammatinharjoittajina heitä ei ole tutkittu juuri lainkaan. Soinne (2005) on tutkinut maahanmuuttajataustaisten sairaanhoitajien hoitamaan oppimista estäviä ja edistäviä tekijöitä. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttajataustaiset sairaanhoitaja opiskelijat olivat hyvin motivoituneita opiskelemaan, mutta opiskelu vieraalla kielellä koettiin raskaaksi ja vaikeaksi. Suomalainen koulutusjärjestelmä koettiin myös haasteelliseksi siltä osin, että opiskelu oli itsenäistä ja vaati paljon omaa panostusta. Opiskelijoilla oli paljon vääränlaisia odotuksia opiskeluille, ja he kokivat paljon pettymyksiä odotustensa johdosta. Merkittävin oppimista estävä tekijä oli kuitenkin opiskelijoiden puutteellinen suomen kielen taito. Oppimisen ongelmaksi muodostui erityisesti ammattisanasto. Opiskelijoilla oli myös paljon ammatti-identiteettiin liittyviä pelkoja. Tuleeko heistä hyviä sairaanhoitajia, kuten he olivat olleet omassa kotimaassaan. Suomalainen työnkuva poikkesi paljonkin siitä, mihin he olivat tottuneet. (Soinne 2005: 40-49.)

Markkanen ja Tammisto (2005) tekivät Tehyn toimesta kyselyn Tehyn ammattiosastoille, sekä niille Tehyn jäsenille, joiden kotikieli oli jokin muu kuin suomi tai ruotsi. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrää sekä monikulttuurisuuteen varautumista sosiaali- ja terveysalalla. Tuloksissa kävi ilmi, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät kohtasivat urallaan useita esteitä liittyen kielitaitoon, tutkintojen tunnistamiseen ja työyhteisöjen monikulttuurisuustaitoihin. ( Markkanen & Tammisto 2005.)

## 2.6 Suomalaisten asenteet maahanmuuttajia kohtaan

Suurten ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle Suomea uhkaa työvoimapula ( Jaakkola 2009: 5). Maahanmuuttajista on povattu ratkaisua työvoimapulaan, mutta kuinka mieluusti suomalaiset ovat valmiita työskentelemään maahanmuuttajien kanssa. Tilastokeskuksen vuonna 2007 tekemän asennetutkimuksen mukaan suomalaiset suhtautuivat ulkomaalaisten työnhakijoiden vastaanottamiseen myönteisemmin kuin aikaisempina tutkimusajankohtina. Valtaosa vastaajista (74%) oli sitä mieltä, että Suomen pitäisi vastaanottaa ulkomaisia työnhakijoita nykyistä enemmän tai ainakin yhtä paljon kuin ennenkin. 1990-luvun laman aikaiset kielteiset asenteet olivat lieventyneet. Uudellamaalla suhtauduttiin maahanmuuttajiin myönteisemmin kuin muualla Suomessa. Itä-Suomessa oltiin kaikkein varauksellisempia. Naiset suhtautuivat maahanmuuttajiin myönteisemmin kuin miehet. Nuoret miehet suhtautuivat erityisen kielteisesti ulkomaalaisiin työnhakijoihin ja pakolaisiin, erityisesti somalialaisiin. Myönteisimmin maahanmuuttajiin suhtautuivat paremmin koulutetut ja hyvässä sosioekonomisessa asemassa olevat. Suomalaiset hyväksyivät pääkaupunkiseudulla ja muissa isoimmissa kaupungeissa muita yleisemmin maahanmuuttajan työtoveriksi, esimieheksi tai palvelualalla toimivaksi. ( Jaakkola 2009: 78-79.)

Tilastokeskuksen asennetutkimuksen mukaan suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin riippui pitkälti siitä, mistä maahanmuuttajat olivat lähtöisin. Myönteisimmin suhtauduttiin maahanmuuttajiin, joiden kulttuuri oli lähellä suomalaista kulttuuria ja jotka tulivat korkean elintason maista. Virolaisiin suhtauduttiin kaikkein myönteisemmin, venäläisiin suhtauduttiin varauksella ja somalialaisiin suhtauduttiin kaikkein kielteisemmin. (Jaakkola 2009: 79.)

## 3. Monimuotoiset työpaikat

### 3.1 Monimuotoisuus käsitteenä

Terminä monimuotoisuus sisältää paljon muutakin kuin vain kulttuurisen monimuotoisuuden. Savileppä (2007) määrittelee monimuotoisen työpaikan pitävän sisällään huomattavasti enemmän kuin vain monikulttuurisen työyhteisön. Henkilöstön

monimuotoisuus muodostuu erilaisista pysyvistä tekijöistä, kuten sukupuolesta, iästä, toimintakyvystä, etnisestä tai kulttuurisesta taustasta ja seksuaalisesta suuntautuneisuudesta. (Savileppä 2007:112.) Heikkisen (2005) mukaan yksinkertaisimmillaan monimuotoisuudella tarkoitetaan siis kaikkia niitä ominaisuuksia, jotka erottavat ihmiset toisistaan, kuten sukupuoli, etninen tausta ja ikä. Monimuotoisuuden osa-alueet voidaan jakaa näkyviin ja näkymättömiin. Näkyvä monimuotoisuus, kuten sukupuoli, ikä ja rotu saavat osakseen paljon huomiota. Monimuotoisuuden näkymätön osa jää organisaatiossa yleensä vähemmälle huomiolle. Näkymättömiä monimuotoisuuden osia ovat esimerkiksi työntekijän siviilisääty, koulutustausta, arvot ja uskonto. (Heikkinen 2005: 5-6.)

Monimuotoisuusteoriassa puhutaan yleisesti myös kulttuurisesta monimuotoisuudesta, jolla tarkoitetaan ihmisten kulttuurisia eroavaisuuksia. Tällä viitataan yleensä arvojen, asenteiden, normien, käyttäytymisen ja tyylien erilaisuuteen eli kaikkien niiden asioiden, jotka luokittelemme kulttuuriksi. Monimuotoisuutta käsiteltäessä kulttuuri ymmärretään yleensä laajasti, kuten eri osastojen tai eri ammattiryhmien väliseksi kulttuuriksi. Monimuotoisuutta voidaan hahmottaa koetun samankaltaisuuden ja erilaisuuden avulla. Koettu erilaisuus yksilöiden tai ryhmien välillä saattaa johtaa erkanemiseen, mikä puolestaan vahvistaa erilaisuuden tunnetta. Monimuotoisissa työyhteisöissä koettu erilaisuuden tunne eri ihmisryhmien välillä voi johtaa ongelmatilanteisiin. Koettu samankaltaisuus puolestaan vahvistuu, mikäli suhteen historiassa on vähän konfliktitilanteita ja kulttuurinen etäisyys on pieni. Koettua samankaltaisuutta lisäävät lisäksi yhdenvertainen asema, tasaisesti jakautunut valta sekä yhteneväiset tavoitteet. Koettu samankaltaisuus lisää yleensä vuorovaikutusta ja vähentää stereotypioita. (Heikkinen 2005: 6.)

Monimuotoisuutta tutkitaan monella eri tasolla, sillä eri tasojen tekijät vaikuttavat siihen, kuinka monimuotoisuus koetaan. Monimuotoisuutta tutkitaankin yksilö-, ryhmä- ja tiimi välisellä tasolla, sekä organisaatiotasolla. Yksilötasolla monimuotoisuutta on tutkittu erityisesti yksilön käyttäytymisenä ryhmänmuodostus tilanteissa. Ryhmätasolla merkitykselliseksi nousevat ryhmien väliset erot ja toisaalta niiden samankaltaisuus. Organisaatioiden sisältämät ryhmät voidaan jakaa karkeasti kahteen kategoriaan: identiteettiryhmiin ja organisatorisiin ryhmiin. Identiteettiryhmien jäsenillä on yhteisiä biologisia ominaisuuksia, kuten sukupuoli, ikä tai rotu tai yhteisiä sosiaalisia kokemuksia. Identiteettiryhmään kuuluminen on pääsääntöisesti synnynnäistä. Organisatoriset ryhmät ovat puolestaan hierarkiaan ja työtehtäviin perustuvia, jolloin

esimerkiksi samassa asemassa olevat henkilöt muodostavat oman ryhmänsä. (Heikkinen 2005: 6-7)

### 3.2 Monimuotoistuvat työpaikat

Työlämän kulttuurinen monimuotoistuminen tuo työpaikoille ja työpaikkojen eri toimijoille runsaasti uusia haasteita. Erilaisista kulttuureista tulevien työntekijöiden sovittaminen työyhteisöön ja yhteistyön rakentaminen eri toimijoiden välille on työpaikkojen yhteinen haaste. Kulttuuritaustaltaan erilaiset työntekijät tuovat uudenlaisia tarpeita ja odotuksia ei pelkästään työyhteisöön, vaan myös työsuojeluun, luottamusmiestoimintaan, henkilöstöhallintoon ja työterveyshuoltoon. ( Vartia ym. 2007: 18.)

Työpaikan sisään pääsemisessä tarvitaan työpaikan kulttuurin ja pelisääntöjen oppimista sekä yhteisön jäsenyyden saamista. Tämä on vuorovaikutuksellinen prosessi, jonka etenemiseen vaikuttavat sekä työntekijä, että työyhteisö. Tarkoituksena olisi työntekijöiden yhdenvertaisuuden toteutuminen työpaikalla. Se tarkoittaa sitä, että maahanmuuttajataustaista ja suomalaista työntekijää kohdellaan samanvertaisina sekä työnhaussa kuin työpaikalla toimijoinakin. ( Vartia ym. 2007: 20.)

Ihmisten yhdenvertainen kohtelu on yksi suomalaisen yhteiskunnan perusarvoista. Tulevina vuosina yhteinen käsitys siitä, mitä yhdenvertaisuus käytännön päätöksenteossa, palveluiden tarjoamisessa ja työelämässä korostuu entisestään. Tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutumista mitataan väestön ikärakenteen muutoksen ja globalisaation tuomissa haasteissa. Pystymmekö ja osaammeko hyödyntää ja vahvistaa kaikkien niiden ihmisten osaamista, jotka ovat tällä hetkellä työttömiä tai alityöllistettyjä. Miten ihmisten ja ryhmien välinen yhteistyö ja myönteinen kanssakäyminen toteutuvat monimuotoisissa työpaikoissa. (Lindberg- Toivanen & Von Herzen 2006:6.)

Monimuotoisuuden merkitys organisaatioissa voi olla hyvin monitahoista ja siihen vaikuttavat oleellisesti kunkin toimialan ja organisaation erityispiirteet. Monimuotoisuus tukimuksilla voidaan selvittää oman organisaation moninaisuustilannetta, mikä on lähtökohta hyvälle ja tehokkaalle moninaisuuden johtamiselle. Suomessa

monimuotoisuuden merkityksen tunnistaminen organisaatioissa on johtanut nopeasti suurempaan kiinnostukseen moninaisuuden tutkimukselle. ( Heikkinen 2005: 11.) Maahanmuuttajien on katsottu usein olevan indikaattori, jonka mukaan voidaan tulkita maan työllisyystilannetta. Maahanmuuttajat ovat ensimmäisiä, jotka eivät saa työtä taloustilanteen tiukentuessa. ( Tuononen 2013: 13.)

Moninaiset työpaikat ovat alkaneet saada myös tutkijoiden ja eri alojen kehittäjien huomiota Suomessa. Aikaisemmin tutkimukset keskittyivät puhtaasti maahanmuuttajien työllistymisen haasteisiin ja ongelmakohtiin. Muutaman viime vuoden aikana painopiste on siirtynyt kuitenkin monikulttuuristen työpaikkojen tutkimiseen ja kehittämiseen. Työyhteisöille ja niiden esimiehille on tuotettu materiaalia rekrytoinnin ja perehdytyksen tueksi esimerkiksi opetushallituksen rahoittamalla Repa hankkeella. Tampereen yliopistolla on meneillään Multi-Train hanke vuosille 2013-2017. Hankkeen tarkoituksena on auttaa erityisesti monikulttuurisia sosiaali -ja terveysalan työyhteisöjä kehittämään hyvin toimivia käytäntöjä työn arkeen. Helsingin yliopisto puolestaan tutki maahanmuuttajalähihoitajien työllistymis- ja integraatiopolkuja työelämäänsä. Keskeiseksi tutkimustulokseksi nousi kielitaidon merkitys työpaikan integraatioprosessissa. Vuosina 2001-2005 toteutettu Mosaiikki hanke sai kansainvälistäkin huomiota. Hankkeen tarkoituksena oli edistää työpaikkojen tasa-arvoa ja moninaisuutta. Hankkeessa olivat mukana kaikki Suomen työmarkkinajärjestöt, kaksi yliopistoa, kahdeksan työyhteisöä sekä lukuisia yksityisiä siantuntijoita ja konsultteja. Pääsääntöisesti tutkimuksia on tehty maahanmuuttajien työllistymisestä.

### 3.3 Monimuotoisuuden johtaminen

Monimuotoisuuden lisääntyessä on havaittu, että yritysten tulisi pyrkiä johtamaan ja hallitsemaan monimuotoista työyhteisöä tehokkaammin ( Heikkinen 2005: 4). Monimuotoisuuden johtamista (*engl. diversity management*) on lähinnä tutkittu anglosaksissa maissa. Monimuotoisuuden historia juontaa 1960-1970-luvuille, jolloin USA:ssa tiukennettiin kansalaisten sukupuoleen ja alkuperään perustuvan työsyrynnän perusteita. Tuolloin lanseerattiin niinsanottu positiivinen diskriminaatio ja lainsäädännön avulla pystyttiin lisäämään etnisten vähemmistöjen ja naisten osallistumista työelämäänsä. Suomessa Euroopan unioni on ollut merkittävin vaikuttaja

suomalaisessa yhdenvertaisuus lainsäädännössä ja monimuotoisuuden edistämisessä. Suomalaisessa monimuotoisuuden tutkimuksessa monikulttuuriset työpaikat ja monikulttuurinen johtaminen ovat olleet määrällisesti keskeisimmässä asemassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2007-20013a: 48.)

Moninaisuuden johtamiselle ei ole yleisesti sovittuja määritelmiä tai teoriapohjaa ( Savileppä 2007: 112). Moninaisuuden johtamista voidaan katsoa monesta eri näkökulmasta. Erään määritelmän mukaan monimuotoisuuden johtamisella tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka liittyvät työntekijöiden palkkaamiseen ja rekrytoimiseen sekä työntekijöiden erilaisten kulttuuritaustojen maksimaaliseen hyödyntämiseen. Toisessa näkökulmassa sillä tarkoitetaan johtamistyyliä, jossa kaikkien ryhmien taidot huomioidaan. Laajasti määriteltynä moninaisuuden johtamisella voidaan tarkoittaa organisaation systemaattista ja suunniteltua pyrkimystä rekrytoida, säilyttää, palkita ja kunnioittaa heterogeenistä työntekijä joukkoa. Moninaisuuden johtaminen on yrityksen strategia, joka on nivottu liiketoimintastrategiaan organisaatiomuutoksen johtamiseksi ja tuottavuuden parantamiseksi. ( Heikkinen 2005: 8.)

Moninaisuuden johtamista voidaan katsoa kahdesta eri näkökulmasta, organisaation ja henkilöstön näkökulmasta. Organisaation näkökulmasta toiminnalla pyritään tehostamaan toimintaan ja lisäämään tuottavuutta. Henkilöstön näkökulmassa korostuu työhyvinvointi ja osaamisen monipuolinen hyödyntäminen. Moninaisuuden johtaminen nähdään tulevaisuutta ennakoivana johtamistapana muuttuvassa toimintaympäristössä. Tässä näkemyksessä korostuu moninaisuuden näkeminen voimavarana. Kun toimintaympäristö muuttuu, henkilöstön moninaisuus mahdollistaa laaja-alaisen osaamisen ja moninäkökulmaisuuuden. ( Savileppä 2007: 8.)

Valistuneet organisaatiot kutsuvat monikulttuurista johtamista laajemmin managing diversity and inclusion, jossa huomio on siirtynyt ihmisten eroavaisuuksista organisaation toimintaan ja yksittäisten työntekijöiden suorituksista monikulttuurisuuden tuomaan synnergiaan. Keskiössä on uusien mahdollisuuksien luominen, ei erilaisten ihmisten mukauttaminen vanhaan. Sekä julkisella että yksityisellä sektorilla tehdyt tutkimukset ovat osoittaneet, että yritykset ovat hyötäneet henkilöstön monikulttuurisuudesta. Edellytyksenä tälle on kuitenkin ollut hyvä johtaminen. Hallitsematon monikulttuuristaminen johtaa herkästi henkilöstön klikkiytymiseen, enemmistö-vähemmistöjännitteisiin ja kilpailuun. (Lahti 2008: 18-19.)

Savileppä (2010) on tehnyt työkirjan moninaisuuden johtamisesta organisaatioiden lähiesimiestehtävissä toimiville. Hänen mukaansa henkilöstön osallisuus ja osallistavuus (*inclusion*) ovat tärkeä osa moninaisuuden johtamista, sillä se tukee henkilöstön sitoutuneisuutta organisaatioon. Savileppän mukaan työyhteisön tuottavuus ei ensijaisesti riipu sen erilaisuuden tai samanlaisuuden määrästä, vaan siitä, kuinka hyvin ryhmää on johdettu. Esimiehen on tärkeää tunnistaa myönteinen systeeminen vuorovaikutus ja vahvistaa sitä. Kielteinen vuorovaikutus tulee sensijaan kitkeä pois. Esimiehen rooliin ja toimintatapaan vaikuttavat organisaation systeemi (vallitseva johtamisjärjestelmä, suhde omiin esimiehiin, työkäytännöt ja organisaatiokulttuuri). Tavoitteena olisi selventää omaa esimiesroolia ja ymmärtää oman johtamistavan vaikutukset työyhteisössä. ( Savileppä 2010: 29.)

Monimuotoisuuden johtaminen on näkökulma, joka edistää uusien mahdollisuuksien etsintää ja uuden tiedon tuottamista. Erilaisuuden hyödyntäminen organisaatiossa edellyttää kannustavaa ja osallistavaa organisaatiokulttuuria, taitavaa ja monimuotoisuutta suosivaa johtoa sekä osaavaa ajantasalla olevaa esimiestyötä. Monikulttuurisissa työyhteisöissä vaikuttavat hyvin erilaiset arvot ja tavat, jotka vaativat yhteisten pelisääntöjen tekemistä ja arjen työkäytäntöihin viemistä. Yhteisymmärrys ei ole itsestäänselvää, vaan se pitää löytää uudelleen joka päivä. (Savileppä 2010: 5.)

Työskenneltäessä tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden puolesta työyhteisöissä on lain vaatimien toimien lisäksi tarpeen kiinnittää laajemmin huomiota siihen, kuinka monimuotoista työyhteisöä ja erilaisia yksilöitä voidaan johtaa siten, että heidän yksilölliset voimavaransa maksimoidaan, saavutetaan kilpailuetua ja vältetään mahdolliset monimuotoisuudesta johtuvat väärinymmärrykset ja konfliktit. Tasa-arvoisen ilmapiirin kautta kaikilla työntekijöillä taustasta riippumatta olisi mahdollisuus osallistua työn ja työyhteisön kehittämiseen sekä siten kokea itsensä merkittäväksi osaksi työyhteisöä. Tämä puolestaan nostaa yksilöiden työmotivaatiota sekä sitoutuneisuutta työyhteisöön. ( Leponiemi - Parkas – Suutari & Mohammed 2008: 1-3.)

Monimuotoisuuden johtaminen tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että henkilöstön ja asiakkaiden monimuotoisuuden vaikutukset tiedostetaan ja organisaation käytännöt ja menettelytavat sovitetaan vastaamaan niiden tuomiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Johtamisella pyritään siis maksimoimaan moninaisuuden edut ja minimoimaan sen haitat. Onnistunut moninaisuuden johtaminen edellyttää myös aina aktiivisia toimenpiteitä syrjinnän torjumiseksi sekä organisaatiokulttuurin jatkuvaa kehittämistä

henkilöstön yhdenvertaisuuden takaamiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2007-2013a: 8-9.)

Moninaisuuden johtamista on myös se, että johtamisessa tunnustetaan ja tiedostetaan ihmisten erilaisuus ja että heillä on erilaisia kokemuksia ja erilaista osaamista. On hyvä ymmärtää myös se, että heidän tarpeensakin saattavat olla erilaisia. Moninaisuuden johtamisella edistetään tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta. Oikeudenmukaisuus ei tarkoita sitä, että kaikille annetaan samaa ja saman verran, vaan kaikille annetaan heidän tarpeidensa mukaan ottaen huomioon heidän yksilöllisyytensä. Henkilöstön moninaisuutta hyödynnetään organisaatiossa luovuudessa, osaamisessa ja innovatiivisuudessa. (Lindberg- Toivanen & Von Hertzen 2006: 12.)

Käytännön toimista hyvin hoidettu rekrytointi ja kunnollinen perehdytys ovat avainasemassa moninaisuuden johtamisessa. Sisällyttämällä moninaisuuden periaatteet rekrytointi- ja perehdytysprosesseihin voidaan muuttaa kielteisiä asenteita ja tuoda organisaatioon uutta monipuolista osaamista. Rekrytoinnin hakukanavina voidaan käyttää esimerkiksi maahanmuuttajien omia verkostoja, työpaikkailmoitukset muotoillaan monimuotoisuutta henkiviksi. Esimiehille ja rekrytoijille järjestetään monimuotoisuus koulutusta ja kaikille päteville hakijoille taataan yhdenvertaiset mahdollisuudet tulla palkatuiksi. Perehdytyksessä puolestaan ohjataan uutta työntekijää tuleviin työtehtäviin ja työyhteisöön työturvallisuutta unohtamatta. Onnistuneessa perehdytyksessä myös työyhteisö tarvitsee perehdytystä uudesta tulijasta ja hänen taustastaan. Perehdytysohjelmassa on hyvä huomioida uuden työntekijän yksilölliset tarpeet ja hänelle on hyvä nimetä oma perehdyttäjä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2007-2013b: 19-20.)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2007-2013b) opas korostaa, että perehdytykseen on hyvä varata runsaasti aikaa ja perehdyttäjän on hyvä asettua uuden työntekijän asemaan ja pohtia sitä kautta perehdytystä. Erityisesti perehdytyksessä on hyvä muistaa seuraavat perusasiat.

1. Kulttuurierot ja niiden vaikutukset työntekoon, kuten aikakäsitykset ja valtaerot
2. Työturvallisuuteen- ja suojeluun liittyvät asiat kuten lainsäädäntö, työterveyshuolto, työnantajan ja työntekijän velvollisuudet sekä työkykyä ylläpitävä toiminta.
3. Työpaikan käytännöt esimerkiksi hyväksytyiksi poissaoloiksi liittyvät syyt.
4. Työntekijään itseensä liittyvä asema velvollisuudet ja oikeudet.



5. Viestimisen erot verbaalisessa, ei verbaalisessa ja kirjallisessa kommunikaatiossa.  
( Työ- ja elinkeinoministeriö 2007-2013b: 22.)

Lahden (2008) mukaan esimiehelle on välttämätöntä tutustua työntekijöiden erilaisiin tapoihin, tabuihin, ja perinteisiin, jotta hän voi ymmärtää, millaisia odotuksia voidaan kohdistaa työtovereihin sekä työpaikan toimintaan. Ihmisten uskomukset oikeasta ja väärästä, hyvästä ja pahasta ja muista elämään liittyvistä perusarvoista ovat merkityksellisiä. Nämä uskomukset määrittävät pitkälti, kuinka työntekijät suhtautuvat auktoriteetteihin, kilpailuun, ristiriitoihin ja kriiseihin. Työyhteisön kuuluu tutustua työntekijöidensä erilaisiin kulttuureihin ja näin erilaisuudesta voidaan tehdä yhdistävä tekijä. (Lahti 2008:13.)

Valitettavasti monikulttuurinen johtaminen keskittyy yleensä ongelmiin. Rajoittunut katsantokanta estää mahdollisuuksien näkemisen. Ongelma erityisesti julkisella sektorilla on se, että organisaation tuloksiin vaikuttavat monet sisäiset ja ulkoiset tekijät. Tällöin moninaisuuden vaikutusten erottaminen toiminnassa on vaikeaa. Moninaisissa työyhteisöissä tarvitaan jatkuvaa asioiden uudelleenarviointia ja kyse onkin pitkäkestoisesta prosessista. ( Lahti 2008: 36.) Salon ja Poutiaisen (2010) mukaan monikulttuuristamista pidetään ideaalina tai ainakin tavoiteltavana asiana. Vaikka monikulttuurisuudella tarkoitetaan sekä vähemmistön että kantaväestön yhteistä sopeutumista uusiin toimintatapoihin, odotetaan sopeutumista loppujen lopuksi kuitenkin vähemmistöltä. ( Salo & Poutiainen 2010: 17.)

Monet tutkijat ja organisaatiot ovat esitelleet organisaationsa esimiehenä toimiville erilaisia koulutus ja orientaatio-ohjelmia monimuotoisuuden johtamisen tueksi. Tavoitteena on ollut suvaitsevaisuuden ja tietoisuuden lisääminen ja siten yleisen organisaatioilmapiirin muuttamisen monimuotoisuudelle suopeammaksi. Huolimatta näistä hyvistä aikomuksista tärkeimmäksi asiaksi nousee kuitenkin monimuotoisuuspyrkimysten vaatima organisaatiokulttuurin muutos, joka vaatii paljon aikaa, resursseja ja huomiota. Yksinkertaisten ohjeiden noudattamisen ei uskota muuttavan organisaatiota monimuotoisuutta kunnioittavammaksi, vaan sitoutumisen on lähdettävä perusteellisista asenteiden muutoksesta. Suurin ongelma organisaatioiden monimuotoisuuspyrkimyksissä on huomattu olevan suuri vastustus henkilöstön taholta ( Heikkinen 2005: 8-10.)

#### 4. Helsingin kaupungin tasa-arvo strategia

Helsingin kaupungin strategiaohjelman 2013-2016 (2013) yhtenä tavoitteena on lisätä maahanmuuttajien työllistymistä ja osallisuutta. Työnantajana Helsinki haluaa toteuttaa tätä tavoitetta lisäämällä maahanmuuttajien osuutta henkilöstössään sekä osallistumalla aktiivisesti maahanmuuttajien syrjäytymisen estämiseen. Myös henkilöstön kulttuuriosaamista eri virastoissa vahvistetaan. (Helsingin kaupunki 2013: 9.) Tätä tavoitetta silmälläpitäen on esimiehille tehty ohje maahanmuuttajien palkkaamisesta ja heidän perehdyttämisestään. Kaupunki haluaa korostaa työntekijöiden yhdenvertaista kohtelua työpaikoilla ja sitä, että syrjinnän kieltävää lainsäädäntöä noudatetaan tarkasti. Ohjeeseen on koottu muilta kulttuuri- ja kielialueilta tulevien työntekijöiden palvelussuhteeseen liittyviä seikkoja, joihin esimiehen ja koko työyhteisön on kiinnitettävä huomiota. ( Helsingin kaupunki 2014a: 1.)

Ohjeessa korostetaan työntekijöiden yhdenvertaisuutta rekrytoinnista alkaen ja siinä annetaan yleisiä neuvoja esimiehille maahanmuuttajan työhönottotilanteisiin. Ohjeessa otetaan kantaa myös maahanmuuttajataustaisen työntekijän suomen kielen taidon parantamiseen. Suomen kielen parantaminen nähdään osaksi työntekijän ammatillista kehittymistä. Pääpaino on työelämässä tarvittavan ammatillisen kielen opiskelussa. Opiskelu on maksutonta ja työntekijä osallistuu suomen kielen kursseille työajalla. Tämä otetaan huomioon työvuorosunnittelussa. Kielikoulutusta räätälöidään eri virastojen tarpeiden mukaan. ( Helsingin kaupunki 2014a: 2-7.)

Ohjeessa suositellaan tarpeen mukaan nimeämään työntekijälle vastuhenkilö, mahdollisesti samankielinen, joka vastaa työntekijän perehdyttämisestä. Työsuojeluviranomaiset valvovat erityisesti sitä, onko maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle annettu riittävä opastus ja ohjaus työtehtävien hoitoon. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden perehdyttämiseen ja monikulttuurista työyhteisöä varten on tarjolla Erilaisuus sallittu- käsikirja, jota työyhteisössä voidaan hyödyntää. Maahanmuuttajataustaisen työntekijän taukojen pitäminen pyritään järjestämään siten, että henkilöllä on halutessaan mahdollisuus harjoittaa uskontoaan. Sitä varten työpaikan tulisi mahdollisuuksien mukaan järjestää hiljainen, intiimi tila, mikä mahdollistaa yksityisyyden. Työvuoro- ja vuosiloma suunnittelussa esimiehen tulisi ottaa huomioon eri kulttuurien juhlapäivät mahdollisuuksien rajoissa. Työntekijää veloitetaan käyttämään kaupungin osoittamaa suojavaatetusta sellaisissa

työtehtävissä, mitkä vaativat erityistä hygienisyyttä ja työturvallisuutta. ( Helsingin kaupunki 2014a: 7-9.)

Helsingin kaupungin valtuustokauden 2013-2016 strategiaohjelman osana on hyväksytty kauden aikana laadittava tasa-arvon edistämisen toimintasuunnitelma. Tasa-arvon toimenpidesuunnitelma koostuu kahdesta eri kokonaisuudesta. Toinen on henkilöstön tasa-arvosuunnitelma vuosille 2014-2016. Toisen osan muodostaa suunnitelma sukupuolisen tasa-arvon edistämisestä Helsingin kaupungin palveluissa 2013-2016. Strategiaohjelmassa todetaan *"Kaupunki järjestää henkilöstölleen turvallisen ja terveellisen, tasa-arvoisen ja monimuotoisen työskentely ympäristön, jossa ei esiinny minkäänlaista syrjintää. Kaupungin työpaikoilla ei sallita työpaikkakiusaamista, sukupuolista, rasistista tai seksuaalista häirintää eikä muutakaan sopimatonta käytöstä missään muodossa."*( Helsingin kaupunki 2014b: 3.)

## 5. Helsingin kaupungin Kotihoito

### 5.1 Kotihoidon perustehtävä

Helsingin kaupungin kotihoito järjestää vanhusten, toipilaiden, pitkäaikaissairaiden ja yli 18- vuotiaiden vammaisten hoidon ja palvelut niin, että eläminen kotona turvallisesti on mahdollista terveyden- ja toimintakyvyn heiketessä (Sosiaali- ja terveystoimi 2013: 1). Kotihoito vastaa asiakkaidensa tarvitseman kotipalvelun, kotisairaanhoidon ja kotihoidon tukipalveluiden järjestämisestä. Kotihoito tuottaa palvelunsa pääasiassa itse. Kotihoidon tukipalvelut kuten ateriat-, kauppa-, siivous-, turva- ja saunotuspalvelut on järjestetty yksityisen palveluntuottajan tuotantona. (Terveystoimi 2010: 10.)

Kotihoito nimitystä käytetään koti- ja sairaanhoitopalvelujen sekä kotiin tarjottavien tukipalveluiden kokonaisuudesta (Niemelä 2006: 19). Kotihoidolla tarkoitetaan sellaisia kotiin annettavia sosiaali- ja terveyspalveluita, jotka sisältävät sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon. Nämä palvelut kuuluvat kunnan lakisääteiseen järjestämisvastuuseen, mutta ne voidaan tuottaa joko kunnan oman organisaation tuottamana tai kunnan yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta ostopalveluina hankittuina. (Paljärvi 2003: 87.) Eskola ja Valvanne (2000) tarkoittavat kotihoidolla kotiin tuotavia

kotisairaanhoidon palveluita sekä tukipalveluita, joilla toimintakyvyltään heikentyneille tai sairaanhoidon tarpeessa oleville pyritään erilaisin terveyden- ja sosiaalihuollon keinoin turvaamaan turvallinen kotona eläminen. (Eskola & Valvanne 2000: 11)

Kotihoidon tavoitteena on auttaa ihmisiä selviytymään kotona riippumatta siitä, onko avun tarve väliaikainen vai pysyvä. Hoidon lähtökohtina ovat potilaan yksilölliset tarpeet ja ongelma-alueet hoidossa ja kotona selviytymisessä. Kotihoidossa keskeinen elementti on yksilöiden, potilaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Kotihoitoa voi saada päivittäin useitakin kertoja päivässä hoidon tarpeesta riippuen. Hoitoon kuuluvat sekä perushoito että sairaanhoito. Hoitotyö on moniammatillista ja monissa maissa sitä on mahdollisuus saada ympäri vuorokauden. Avunsaannin varmistamiseksi työryhmältä vaaditaan toimivaa yhteistyötä, johon kuuluu riittävä ja selkeä tiedonkulku. (Doyle & Timonen 2007: 5-6.) Kotihoito on tänä päivänä sosiaali- ja tervedenhuollon painopistealue jokaisessa kunnassa (Larmi - Tokola & Välkkiö 2005: 11.)

## 5.2 Moniammatillinen tiimityö

Kotihoidon työtä tehdään yleisesti aluevastuumallin mukaan, jossa useampi työtiimi esimiehineen muodostaa yhteisvastuullisen toimintayksikön (Larmi ym. 2005: 12). Kotihoidon toiminta perustuu moniammatilliseen tiimityöhön. Tiimin tehtävänä on turvata asiakkaiden ympärivuorokautinen hoito ja selviytyminen kotona mahdollisimman pitkään kotihoidon ja kotihoidon tukipalveluiden avulla. Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on nimetty tiimistä vastuuhoitaja. Kotihoidon perustiimiin kuuluu 2-4 terveyden- tai sairaanhoitajaa, lähihoitajia, kodinhoitajia ja kotiavustajia. Tiimityöstä huolimatta kotihoidon työ on hyvin itsenäistä työtä. Laajennettuun moniammatilliseen tiimiin kuuluvat lisäksi kotihoidon lääkäri, terveysasemien lääkärit, fysioterapeutit, toimintaterapeutit, ravitsemusterapeutit, puheterapeutit, eri asiakasryhmiä hoitavat sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Yhteistyötä tehdään myös muiden lukuisten kaupungin sisäisten ja ulkoisten kumppaneiden, sidosryhmien ja toimijoiden kanssa. (Terveyskeskus 2010: 7.)

### 5.3 Osaamisen vaativuus

Kotihoidon asiakkaat asuvat usein yksin kotonaan entistä sairaampina ja huonokuntoisempina. Tämä lisää lääketieteellisen ja sairaanhoidollisen osaamisen sekä lääkehoidon seuraamisen tarvetta. Valtaosalla asiakkaista on muistihäiriöitä ja tämä tekee lääkehoidon oikea-aikaisen toteutumisen haastavaksi. Muita yleisiä sairausryhmiä ovat sydän- ja verisuonisairaudet, diabetes, tuki- ja liikuntaelinsairaudet, keuhkosairaudet, psyykkiset sairaudet sekä syöpätaudit. Vajaaravitsemus ja vähäinen nesteiden nauttiminen aiheuttaa osalle vanhuksista merkittäviä ongelmia. Vanhuksilla lääkkeiden metabolia on myös muuttunut ja munuaisten vajaatoiminta on kotihoidon asiakkailla yleistä. Kotihoidon henkilökunnan lääkehoidon osaamiseen kuuluu asiakkaan kokonaislääkityksen selvittäminen ja lääkelistan sekä reseptien ajantasaisen ylläpidon, lääkityksen arvioinnin, lääkkeiden vaikutusten ja niiden turvallisuuden seurannan, sekä asiakkaiden ja heidän omaistensa neuvonnan ja ohjauksen. Kotihoitotyö on itsenäistä ja edellyttää työntekijältä laajaa sairaanhoidollista ja lääkehoidon osaamista. (Sosiaali- ja terveysvirasto 2013: 1.)

Kotihoidon työn luonne edellyttää, että tiimeissä on sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon ammattialan eriasteista osaamista. Lähtökohtana voidaan pitää, että tiimistä löytyy perus- ja erityistason osaamista kaikkiin niihin työtehtäviin, joita asiakkaiden päivittäinen hoito- ja hoivatyö edellyttävät. (Larmi ym. 2005: 105.)

Hassi (2005) on tehnyt lisenssiaattityön kotihoidon tulevaisuuden osaamisen tarpeista. Tutkimuksen mukaan kotihoidossa tarvittava osaaminen tulee koostumaan 1. Kliinisestä osaamisesta 2. Sosiaalisesta ja tunneosaamisesta 3. Yhteistyöosaamisesta 4. Kehittämisen ja kehittymisosaamisesta. Kliinisen osaamisen kvalifikaatiot muodostuvat gerontologisen hoitotyön perusteista, hoidollisesta päätöksentekosaamisesta, gerontologisen hoitotyön prosessien hallinnasta, ohjaustaidoista sekä teknisestä ja geroteknisestä osaamisesta. Sosiaaliseen ja tunneosaamiseen kuuluvat eettisyys hoitotyössä, ikääntyvän kohtaamisessa vaadittavat valmiudet sekä tietoisuus persoonallisuuden ja tunteiden laaja-alaisuudesta. Yhteistyötaidot, tiimiosaaminen ja ryhmätyötaidot kiinnittyivät yhteistyöosaamiseen. Kehittämisen ja kehittymisosaamista ovat puolestaan kansainvälisyysosaaminen, elinikäisen oppimisen valmiudet, projektiosaaminen ja muutoshalukkuus. (Hassi 2005: 3)

Hassi (2005) perää kotihoidon työntekijöiltä syväosaamista ainakin psykogeriatrasta, mielenterveystyöstä, päihdetyöstä, kuntoutumisen tukemisesta, ravitsemushoidosta, diabeteksen hoidosta, jalkojen hoidosta, dementoivista sairauksista ja sosiaaliohjauksesta. Lisäosaamista kaivataan myös yhteistyöosaamiseen, sillä kotihoidon työntekijän työnkuvaan kuuluu osata pitää luontevaa yhteyttä omaisiin, yhteistyökumppaneihin ja eri alojen asiantuntijoihin. Eettisessä ja arvo-osaamisessa korostuu ikääntyneen arvokas kohtaaminen sekä tunneosaaminen. (Hassi 2005: 123-124.)

#### 5.4 Strategiset painopistealueet

Sosiaali- ja terveysviraston rakenneuudistusta jatketaan siten että, sosiaali- ja terveysviraston toiminnan painopistettä ja voimavaroja siirretään yhä aiempaa enemmän kotona asumisen tukemiseen ja tavoitteena on, että kotona asuvien 75-vuotta täyttäneiden osuus nousee. Iäkkäiden pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoidon paikkoja suhteessa iäkkäiden määrään vähennetään. Myös laitoshoidon osuutta vähennetään sekä omana toimintana että ostopalveluna. Kotihoidon osuutta puolestaan vahvistetaan. Kotihoidon kotikäyntien määrä kasvaa ja kotihoito kohdentuu runsaammin tukea tarvitseviin. Työn painopistettä siirretään asiakkaan kuntoutukseen. (Sosiaali- ja terveysvirasto 2014: 1.)

Kotihoidon strategia- ja tulokortissa (2012) kotihoidon asiakkaiden ravitsemus- ja lääkehoito sekä arkiliikkuminen on nostettu keskiöön. Tarkoituksena on jatkaa kuntoutukselle painottuvaa työtettä. Myös kotihoidon työntekijöiden kykyyn tunnistaa päihdeongelmaisten asiakkaiden ongelmia parannetaan. Kotihoidon palveluita suunnataan enenevässä määrin keskiraskaaseen asiakaskuntaan. (Kotihoidon strategia- ja tulokortti 2012-2014.)

## 6 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

### 6.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää kotihoidon lähiesimiesten näkemyksiä siitä, kuinka maahanmuuttajataustaiset työntekijät selviytyvät kotihoidon työssä. Tutkimuksessa kartoitetaan myös sitä, kuinka kotihoidon lähiesimiehet kokevat maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden integroituvan työyhteisöön ja millaista tukea ja apua he työsssänsä tarvitsivat. Tutkimusaihe on noussut ennen kaikkea kotihoidon arjesta. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esille lähiesimiehen omia kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työpaikkaintegraatiosta ja työssä selviytymisestä kotihoidossa. Tuloksia voidaan hyödyntää sekä maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdytyksessä kotihoidossa, että tiimien valmentamisessa maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden vastaanottamiseen. Yksilöidyt tutkimuskysymykset ovat.

1. Mitä positiivista ja millaisia haasteita maahanmuuttajataustaiset työntekijät toivat kotihoidon työhön ja työyhteisöön?
2. Tarvitsivatko maahanmuuttajataustaiset työntekijät erikoistukea kotihoidon työhön ja jos tarvitsevat, niin millaista tukea?
3. Mitkä seikat edesauttoivat maahanmuuttajataustaista työntekijää integroitumaan työyhteisöön?
4. Miten kotihoidon työyhteisö, asiakkaat ja heidän omaisensa ovat vastaanottaneet maahanmuuttajataustaiset työntekijät ?
5. Millaisena kotihoidon lähiesimiehet näkivät oman roolinsa monimuotoisen työyhteisön esimiehenä ja mitä tukea he siihen kokivat tarvitsevansa?

### 6.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivista tutkimustapaa käytetään silloin, kun tutkija haluaa saada tietoa vähän tunnetusta ilmiöstä tai asiasta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata todellista elämää ja tutkimuskohteesta on tarkoitus saada mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys. (Hirsjärvi- Remes & Sajavaara 2007: 157.)

Tutkimus on haastattelututkimus, joka toteutettiin avoimella kysymyksellä. Aineisto hankittiin haastattelemalla yhdeksää Helsingin kaupungin kotihoidossa työskentelevää kotihoidon lähiesimiestä. Päädyin avoimeen haastatteluun siksi, että halusin saada aiheesta syvempää tietoa. Haastattelu sopii emotionaalisille ja intiimeille alueille ja sen avulla haastateltavalla on haastattelussa enemmän mahdollisuuksia tulkita kysymyksiä, koska se on menetelmänä joustavampi ja sallii täsmennykset. Haastattelun avulla saadaan myös kuvaavia esimerkkejä. Haastattelua tekevän tutkijan tarkoituksena on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, kokemuksista, käsityksistä ja tunteista. (Hirsjärvi & Hurme 2011: 36-41.) Avointa haastattelua kutsutaan myös vapaaksi tai syväksi haastatteluksi ja se voi olemukseltaan olla hyvin lähellä keskustelua (Metsämuuronen 2001: 42).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan sellaisia tiedonhankintamenetelmiä, joissa tutkittavien omat näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. Haastattelu on eräs sellaisista menetelmistä. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on myös valita tutkimuksen kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi- Remes & Sajavaara 2004: 154-155.)

### 6.3 Tutkimuksen aikataulu

Lähetin tutkimuslupahakemukseni Helsingin kaupungin terveystieteiden keskukselle tammikuussa 2012 ja sain siitä positiivisen päätöksen helmikuussa 2012 (Liite 1). Tämän jälkeen lähetin sähköpostitse tiedotteen tutkimuksestani kaikille kotihoidon päälliköille ja he jatkolähettivät sen alueidensa kotihoidon lähiesimiehille. Tutkimukseen halukkaat kotihoidon lähiesimiehet ottivat minuun sähköpostitse yhteyttä, minkä jälkeen soitin heille ja sovin haastattelun käytännön aikatauluista. Helmikuun lopussa minulla oli 9 haastateltavaa koossa ja haastattelut suoritin kevään ja alkukesän 2012 aikana. Itse aineiston analyysi vaihe viivästyi vuoden 2013 talveen ja kevääseen ja lopullinen analyysi valmistui syksyllä 2014.



#### 6.4 Aineiston keruu

Aineisto kerättiin haastatteleamalla yhdeksää (9) kotihoidon lähiesimiestä kevään ja alkukesän 2012 aikana. Haastattelut nauhoitettiin ja ne olivat pääsääntöisesti yksilöhaastatteluja. Yksi haastattelu tehtiin parihaastatteluna. Tämä siksi, että haastateltavat työskentelivät samassa työpisteessä ja käytännön syistä haastattelu tehtiin parihaastatteluna. Haastattelut sovittiin etukäteen haastatteluun osallistujalle sopivaan paikkaan ja ne tehtiin työajalla. Haastattelut kestivät 45 minuutista puoleentoista tuntiin. Haastattelut etenivät keskustelunomaisesti ja esille nousseiden teemojen mukaan tein lisäkysymyksiä. Avoimessa haastattelussa haastatteli selvittelee haastateltavien mielipiteitä, tunteita, ajatuksia sitä mukaa, kun ne tulevat haastattelun aikana vastaan. Avoin haastattelu on kaikista haastattelun muodoista lähimpänä keskustelua. (Hirsjärvi- Remes & Sajavaara 1997: 198.)

Jokainen haastattelu alkoi samalla kysymyksellä: Miten maahanmuuttajataustaiset työntekijät selviytyivät kotihoidon työstä? Olin varautunut esittämään myös lisäkysymyksiä, joita olivat

1. Mitä hyvää tai lisää maahanmuuttajataustaiset työntekijät olivat tuoneet työyhteisöön?
2. Mitä haasteita tai oppimistilanteita he ovat tuoneet työyhteisöön?
3. Kuinka he olivat integroituneet työyhteisöön?
4. Kuinka tiimi on sopeutunut maahanmuuttajataustaiseen työntekijään?
5. Kuinka asiakkaat ja heidän omaisensa olivat suhtautuneet maahanmuuttajataustaisiin työntekijöihin?
6. Kuinka maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä voitaisiin tukea paremmin työyhteisössä, mikäli se on tarpeen?
7. Millaisena esimiehet näkivät oman roolinsa monimuotoisten tiimien esimiehenä ja mitä tukea he työssängä tarvitsisivat?

Suoritin lisäkysymykset kaikille haastateltaville ja vastauksista poiki lisää tarkentavia kysymyksiä. Tämä teki haastatteluista keskustelunomaisia.

Ennen haastattelua haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen haastatteluluvan (Liite 2) ja täyttivät perustietolomakkeen (Liite 3). Perustietolomakkeessa kartoitin haastateltavan sukupuolen, iän, koulutustaustan sekä, kuinka kauan haastateltava oli työskennellyt

kotihoidon lähiesimiehenä. Kysyin myös, kuinka monta maahanmuuttajataustaista työntekijää työyksikössä työskenteli.

Haastattelut menivät mielestäni hyvin, vaikka minulla ei ollut aiempaa kokemusta haastattelujen tekemisestä. Haastattelut tapahtuivat haastateltavien työpaikoilla heidän omissa työhuoneissaan. Osalle haastateltavia avoin kysymys oli liian avoin ja vastaukset jäivät aluksi varsin lyhyiksi. Jouduin tekemään hyvin pian haastattelun alettua lisäkysymyksiä, mikä selvästi selkeytti haastateltavien ajatuksia. He löysivät asiayhteyksiä ja pystyin tekemään paljon selventäviä lisäkysymyksiä. Haastateltavat pysyivät hyvin käsilläolevassa aiheessa ja he tuottivat paljon materiaalia tutkimukseen.

Viimeiset haastattelut tuntuivat sujuvan nopeammin kuin ensimmäiset haastattelut. Tähän voi olla syynä se, että pystyin itse fokusoimaan haastatteluja haastattelutaitojen karttuessa. Koska haastattelut etenivät keskustelunomaisesti yritin pitää mielessäni sen, etten itse osallistu liiaksi keskusteluun. Tämä oli hyvin houkuttelevaa, sillä työskentelen itse samassa työroolissa haastateltavieni kanssa ja aihe oli itselleni tuttu ja läheinen. Toisaalta tämä helpotti haastattelujen tekemistä, koska ymmärsin haastattelijan roolissa kotihoidon työhön liittyvät haasteet ja työn erityispiirteet. Hyvä haastattelija tuntee aihepiirin ja osaa sen tähden keskustella asiasta. Hän myös tietää, mitä kysymyksiä kannattaa ja pitää tehdä, toisaalta hyvä haastattelija ei saa mykistää haastateltavia omilla tiedoillaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011: 68.)

## 6.5 Aineiston analyysi

Aineisto analysoitiin kvalitatiivisella sisällönanalyysillä. Purin haastattelut manuaalisesti litteroimalla ne suoraan sanelukoneelta tietokoneelle. Haastattelut olivat teknisesti onnistuneita ja ne oli helppo litteroida. Ainoastaan parihaastattelusta oli ajoittain vaikea saada selvää, koska haastateltavat puhuivat usein toistensa päälle. En litteroinut haastatteluja aivan sanasanalta, vaan tyydyin osittaiseen sanantoistoon. Haastatteluja litteroidessa huomasin, että materiaalia oli tullut runsaasti ja samat teemat nousivat esiin jokaisessa haastattelussa. Jo litteroidessani pystyin tekemään karkeaa analyysia aineistosta. Myös Hirsjärvi ja Hurme (2011) painottavat, että aineiston analyysi alkaa usein jo haastattelutilanteissa, jolloin haastattelija voi tehdä havaintoja ilmiöstä niiden toistuvuuden, jakautumisen ja erityistapausten perusteella. He myös korostavat, että

litteroidessa ei ole tarpeen sanasanaiseen tarkkuuteen, sillä yleensä se ei ole tutkittavan ongelman kannalta tarpeellista. (Hirsjärvi & Hurme 2011: 136-140.)

Toisessa analyysin vaiheessa luin aineiston systemaattisesti läpi muutaman kerran. Samalla alleviivasin värikynillä aineistosta nousevia teemoja. Tämän jälkeen luokittelin teemat. Sisällönanalyysillä saadaan tieto järjestetyksi johtopäätöksiä varten, mutta yksinomaan sen avulla johtopäätöksiä ei voida kuitenkaan tehdä. Kontekstianalyysin avulla saadaan sisällönanalyysiin syvyyttä, niin, että asioiden esiintymistiheyden lisäksi voidaan tarkistaa konteksti, jossa asiat esiintyvät. (Grönfors 1982: 161.) Olen pyrkinyt saamaan mahdollisimman kattavan kuvan aiheesta. Tekstissä olevat lainaukset eivät kuitenkaan ole suoria lainauksia, sillä jätin pois kaikki tauot, huokaukset ja muut mielestäni merkityksettömät sanojen haut

## 6.6 Tutkimuksen eettisyys

Kun tutkimus kohdistuu ihmisiin, tieteen moraalinen vaatimus on, että tutkimukseen osallistuvalla henkilöltä edellytetään asiaan perehtyneesti annettu suostumus (*informed consent*), millä halutaan estää ihmisten manipulointi tutkimushankkeissa. Aineiston keräämisessä on siis otettava huomioon anonyymiuden takaaminen, luottamuksellisuus ja aineiston tallentamisen asianmukaisuus. (Hirsjärvi-Remes & Sajavaara 2004: 27.)

Tutkimukseni noudattaa tieteelliselle tutkimukselle laadittuja eettisiä kriteereitä. Olen saanut kirjallisen tutkimusluvan Helsingin kaupungin terveyskeskukselta 2012. Olen myös pyytänyt jokaiselta haastateltavaltani kirjallisen haastatteluluvan ennen jokaista haastattelua. Olen selvittänyt jokaiselle haastateltavalleni, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, luottamuksellista ja että haastateltavat säilyttävät anonymiteettinsa läpi tutkimuksen. Valmiista tutkimuksesta ei käy ilmi haastateltavien henkilötietoja. Tutkimusaineistoa ei myöskään luovuteta ulkopuolisille ja tutkimuksen valmistuttua tuhoan aineiston.

## 7. Tutkimuksen tulokset

Alakohdassa 7.1 kerrotaan haastateltavien taustatiedot. Kohdassa 7.2 avataan haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä siitä, mitkä seikat edistivät tai muodostuivat haasteiksi maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työssä selviytymistä. Seuraavassa 7.3 kohdassa käydään läpi perehdytyksen problematiikkaan liittyvää pohdintaa. Kohdassa 7.4 kerrotaan itse maahanmuuttajuuteen liittyvistä tekijöistä ja kohdassa 7.5 esimiehet kertovat omia näkemyksiään esimiehen roolistaan ja tarvitsemastaan tuesta

### 7.1 Haastateltavien taustatiedot

Kaikki yhdeksän (9) tutkimukseen osallistunutta olivat naisia. Heidän ikäjakaumansa oli 31-50 vuoden välillä ja keski-ikäsi tuli 43 vuotta. Esimies tehtävissä he olivat olleet hyvin erilaisella aikajakaumalla 1,5 vuodesta 25 vuoteen ja keskimääräiseksi ajaksi kotihoidon lähiesimies tehtävissä tuli 6,7 vuotta. Haastateltavien koulutustaustoina oli joko terveydenhoitoalan tai sosiaalialan koulutus. Haastateltavista 1 oli sosionomi, 3 sosiaaliohjaajaa, 4 sairaanhoitajaa AMK ja 1 terveydenhoitaja AMK. Jokaisen haastateltavan työyksikössä työskenteli 2-6 maahanmuuttajataustaista työntekijää, keskimäärin 3 työntekijää työyksikössään.

### 7.2 Haastateltavien näkemykset

Haastateltavilla oli runsaasti näkemystä siitä, mitkä seikat edistivät tai hidastivat maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työssä selviytymistä. Näkemykset jakaantuivat karkeasti kolmeen eri luokkaan. 1. Henkilön persoonaan liittyvät tekijät 2. Arvoihin liittyvät tekijät 3. Taitoihin liittyvät tekijät

### 7.2.1 Persoona

Haastateltavat kokivat maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden persoonallisuuden kaikinpuolin valoisana ja positiivisena. He olivat haastateltavien mielestä iloisia, lempeitä ja rauhallisia, mikä vaikutti positiivisesti koko työyhteisöön. He kohtasivat kotihoidon asiakkaat iloisesti ja ystävällisesti. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät koettiin myös äärimmäisen rohkeiksi uudessa kulttuurissa ja heitä arvostettiin sen vuoksi suuresti. Nähtiin, että muutto toiseen erillaiseen kulttuuriin, jonka kieli oli vaikea omaksua, vaati suurta rohkeutta.

Et he on niin iloisia, aina yhtä aurinkoa

Mut onhan se aivän mielettömän rohkeeta, että aloittaa opiskelut ja koko elämän ihan uudella kielellä, et mä todella arvostan sitä suuresti. En mä osaa nähdä itseäni lähtemässä Zimbabveen ja opiskelemaassa siellä jollain paikallisella kielellä ja sitten vielä töitä tekisin. Mulla on niin hyviä kokemuksia.

Heillä katsottiin olevan myös voimakas tahtotila onnistua. Motivaation koettiin olevan suoraan sidoksissa siihen, kuinka työntekijä työssänsä ja elämässänsä menestyi. Motivaatio, itseluottamus, itsekunnioitus sekä oma-aloitteisuus koettiin jopa niin tärkeäksi, että ne saattoivat mennä muiden taitojen kuten pitkälle arvostetun kielitaidon ohi. Katsottiin, että korkealla motivaatiolla, itseluottamuksella ja oma-aloitteisuudella työntekijä pystyi kompensoimaan muita puutteita. Työntekijän korkean motivaation nähtiin ajavan häntä niin voimakkaasti eteenpäin, että muut tarpeelliset työelämässä tarvittavat taidot tulisivat automaattisesti esille sisäisen motivaation saattamina. Asenne työhön koettiin ratkaisevaksi. Katsottiin, että asennetta ei voinut oppia, vaan se joko oli tai ei ollut. Asenne ja motivaatio korostuivat erityisesti suomen kielen opiskelussa. Haastateltavat kertoivat, että moni heidän työyksikössään työskentelevistä maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä opiskeli hoitoalaa ja osa haaveli sairaanhoitajan jatko-opinnoista tai pääsystä lääketieteelliseen tiedekuntaan. Heillä katsottiin olevan tulevaisuuden haaveita ja suuri halu oppia ja kehittyä sekä ammatillisesti että henkilökohtaisessa elämässä. Haastateltavat ihailivat ja arvostivat tällaisia työntekijöitä.

Mun kaikilla työntekijöillä on esimerkiksi iso halu oppia suomen kieltä enempi ja enempi. Monet käy niitä kaupungin järjestämiä kielikoulutuksia. Pitää olla hirveen oma-aloitteinen ja täytyy sanoa, että heistä löytyy niin paljon tahtoa, siis niin paljon tahtoa. Mä ihan ihailen heitä, täytyy sanoa.

Vaikka on heikompi kielitaito, mutta korkea motivaatio, niin ne pääsee pitkälle. Ne tietää, mitä he on käyneet elämässään läpi ja he arvostaa sitä oppimaansa. Tärkeää on myös se itseluottamus, että hän luottaa itseensä ja että on itsekunnioitusta.

Motivaatio, itseluottamus ja vuorovaikutustaidot, siinä se on ja asenne. Ne joko on tai ei.

Mulla on sellanen xxx nuori nainen, joka on niin motivoitunut. Hän opiskelee sairaanhoitajaksi ja hänellä on pieni lapsi. Hän tekee keikkaa ja mies hoitaa silloin lasta. Sit hän opiskelee päivällä sairaanhoitajaksi ja mä niin arvostan häntä. Hän on niin mieletön.

Myös elämäkokemuksilla nähtiin olevan suuri merkitys persoonaan. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden koettiin käyneen läpi kova elämäkoulu, joka oli opettanut heitä arvostamaan elämää. Tämä näkyi arjessa suurena työn arvostamisena, jota ei pidetty itsestäänselvyytenä. Elämän arvostus näkyi haastateltavien mielestä lisäksi siten, että heidän mielestään maahanmuuttajataustaiset työntekijät valittivat asioista vähemmän kuin kantasuomalaiset työntekijät.

He oikeesti tekee sydämellään sitä työtä, koska he on käyneet niin kovan koulun päästäkseen siihen. He ottaa työn ihan eri tavalla. Se on oikeesti heille lahja, eikä sellanen, että siitä saa vain elannon. He on siitä kiitollisia ja se ei oo itsestään selvyys.

Osa haastateltavista nosti esille myös maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden ujuden ja arkuuden. Osa haastateltavista oli huolissaan siitä, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät saattoivat jäädä työyhteisössä ulkopuolisiksi, eivätkä pystyneet muodostamaan ystävyssuhteita työpaikalla suomalaisten kanssa. Ystävyssuhteita ei myöskään aina syntynyt muiden maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kanssa. Tätä ihmeteltiin, koska useissa työyhteisöissä oli työntekijöitä samasta maasta, mutta verkostoitumista näiden työntekijöiden välillä ei kuitenkaan tapahtunut.

Et välillä mä mietin, et mitenkä hän oikein jaksaa, kun hän ei kenenkään kanssa oikein juttele.

Se on jännä, et kun täällä on useita lähipalvelualueita ja joka tiimissä ainakin yksi maahanmuuttaja, et he ikäänkuin löytäisi toisensa yli näiden tiimirajojen ja pystyisivät sillä tavalla antamaan tukea toisilleen.. et ahaa tuokin on mun maasta kotoisin, mutta ei.

Haastateltavien mukaan kotihoidon tiimityöhön integroitumista helpotti maahanmuuttajataustaisen työntekijän avoimuus, ulospäinsuuntautuneisuus, oma-aloitteisuus ja aktiivisuus. Myös reippaus ja hyvä huumorintaju helpottivat tiimiin integroitumista ja kotihoidon työn oppimista. Haastateltavien mukaan maahanmuuttajataustaiset työntekijät tarvitsivat paljon itseluottamusta, vahvoja vuorovaikutustaitoja ja halua kehittyä tullessaan kotihoitoon töihin. Kotihoidon työ nähtiin yleisesti hyvin haasteellisena paikkana aloittaa työura, eikä sitä välttämättä suositeltu ensimmäiseksi työpaikaksi edes suomalaiselle.

### 7.2.2 Arvot

Lähes kaikki haastateltavat kokivat, että maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä oli humanistinen ihmiskäsitys, jossa ikäihmisiä arvostettiin. Tämän nähtiin liittyvän heidän kulttuuriseen taustaansa. Arvostava ihmiskäsitys näkyi työssä vanhuksen kunnioituksena ja arvostavana ja iloisena kohtaamisena. Työntekijät teitittelivät asiakkaita luonnostaan ja osasivat ottaa heidän tarpeensa hyvin huomioon. Haastateltavat näkivät, että hoitaminen oli monella luontaista, eikä ikäihmistä nähty taakkana, vaan voimavarana ja yhteisön kunnioitettuna jäsenenä. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden nähtiin välittävän kotihoidon asiakkaista aidosti.

*Se heidän kunnioituksensa ja tuota niinniin ja ottavat huomioon niitä tarpeita ja kohtaavat. Että heidän kohtaamisensa on kunnioittavaa...antavat vanhukselle aikaa..että he kunnioittavat toista ihan eri tavalla kuin tässä meidän kulttuurissa on tapana.*

*Et heillä on sellainen vanhuslähtöisempi se työskentelytapa ja niinku välitetään niistä ikäihmisistä ihan jo omistakin sukulaisista, mikä niinku täällä Suomessa voi olla erilaista. Et heillä on hyvin välittävä työote siinä työskentelyssä, et he ei näe ikäihmisiä taakkana.*

Toisaalta osa haastateltavista toi esille myös ristiriidan vanhuksen kunnioittamisen ja kuntouttavan työotteen välillä. Kotihoidossa toteutettiin kuntouttavaa hoitotyötä ja kuntouttava hoitotyö vaati työntekijältä asiakkaan aktivointia ja motivointia. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät näkivät kuitenkin asiakkaan kunnioitettavana ikäihmisinä, joka jo ansaitsi tulla hieman passatuksi. Kuntouttavan työotteen sisäistämisen nähtiin olevan heille vaikeaa.

*Työssä sitten tää kunnioitus, kun meillä tehdään tätä kuntouttavaa hoitotyötä ja he ajattelee, että näitä vanhoja ihmisiä kunnioitetaan ja palvellaan, niin se on heille vaikeeta, kun he kunnioittavat sitä vanhaa ihmistä niin kovasti. Et he palvelee ja on vanhanaikaisia siinä mielessä.*

### 7.2.3 Taidot

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden taidot nousivat vahvasti esille haastatteluissa. Taidot jakaantuivat 1. Kielitaitoon 2. Ihmissuhdetaitoihin ja substanssiosaamiseen 3. Työyhteisö osaamiseen. Kielitaidon osuus korostui vastauksissa selvästi. Substanssiosaamisesta ei tullut kuin yksi maininta. Tästä syystä yhdistin sen ihmisuuhdetaitoihin.

#### 7.2.3.1 Kielitaito

Haastatteluissa kaikkein vahvimpana esille nousi maahanmuuttajataustaisen työntekijän kielitaito. Suomen kielen taidon nähtiin olevan eräs oleellisimmista osaamisalueista työn hallinnan kannalta. Mitä parempi suomen kielen taito maahanmuuttajataustaisella työntekijällä oli, sen paremmin hänen katsottiin pärjäävän kotihoidon työssä. Kielitaito edisti oleellisesti myös tiimiin sopeutumista ja tiimin kykyä vastaanottaa maahanmuuttajataustainen työntekijä. Hyvä suomen kielen taito nähtiin korreloivan myös kulttuuriosaamisen kanssa. Mitä parempi suomen kieli maahanmuuttajataustaisella työntekijällä oli, sen paremmin hänen nähtiin osaavan myös suomalaiset sosiaaliset tavat ja normit. Haastateltavat kokivat voivansa luottaa hyvää suomea puhuvaan työntekijään.

*Et he on asuneet täällä pidempään ja osaavat kielen ja tuota noin niin suomalaisen hoitokulttuurin... et heihin voi niinku luottaa.*

Puutteellinen kielitaito puolestaan vaikutti negatiivisesti lähes kaikkeen ja loi tiimin ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän välille epävarmuutta, väärinymmärryksiä ja vaikeutti tasapuolista työnjakoa. Haastateltavien mukaan kielitaidon puutteet heikensivät oleellisesti maahanmuuttajataustaisen työntekijän mahdollisuutta työskennellä kotihoidossa, erityisesti jos työntekijällä ei ollut motivaatiota opetella



suomen kieltä. Haastateltavien mukaan muut tiimiläiset kokivat turhautumisen tunteita, mikäli kielitaidon puutteiden vuoksi työtehtävissä tapahtui virheitä. Katsottiin, että puutteellinen kielitaito vaikeutti luottamuksen syntymistä tiimin ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän välille.

*Suurin ongelma on kielitaidon puutteet ja sekin on hyvin vaihtelevaa, että toisilla on kova motivaatio oppia kieltä ja toisilla sitten ei.*

*Ja sitten siinä tiimityössä, että ymmärtääkö he tiimin tuottamaa informaatiota ja sitten toisinpäin, että tiimi ymmärtää, mitä he tarkoittaa ja siinä voi helposti tulla sitten niitä ristiriitatilanteita, et tulee sellaisia turhautumisen tunteita...niille hoitajille*

Puutteellinen kielitaito vaikutti myös siihen, kykenikö maahanmuuttajataustainen työntekijä toimimaan vastuuhoidajana, sillä vastuuhoidajuus edellytti paljon kirjallisia töitä sekä yhteyden pitämistä omaisiin ja muuhun yhteistyöverkostoon. Mikäli työntekijä ei pystynyt kirjallisia töitä kunnolla tekemään, jäivät ne muiden tiimiläisten tehtäväksi. Muu tiimi koki tämän epäoikeudenmukaiseksi. Haastateltavat kokivat sellaiset tilanteet ristiriitaisina, joissa työntekijän olisi jo pitänyt pystyä työskentelemään itsenäisesti, mutta työntekijä itse koki vielä tarvitsevansa tukea. Mietittiin sitä, milloin työntekijän pitäisi olla valmis itsenäiseen työskentelyyn ja täyteen vastuunottamiseen.

*Et tääkin kuormittaa sitten tiimiä, kun he (tiimi) joutuvat tekemään puolesta. Et se ristiriita. Et tietenkin heitä täytyy tukea ja sit toisaalta, et heidän tulisi jo kyetä hoitamaan niitä vastuuhoidajan työtehtäviäkin ainakin jossain kohtaa itsenäisesti.*

Kotihoidon työssä korostuva puhelintyöskentely koettiin myös hankalaksi, mikäli työntekijällä oli heikko suomen kielen taito. Puhelimessa tapahtuva tiedon vastaanotto ja siirto on kotihoidossa suuressa roolissa työtehtävissä ollessa. Tiimin yhteyspuhelimeen tulee runsaasti yhteydenottoja yhteistyökumppaneilta, sairaaloista ja asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Puhelimessa oli osattava antaa ja ottaa vastaan tietoa, prosessoida saatua tietoa sekä reagoida saatuun tietoon nopeasti ja loogisesti. Priorisointitaidot ja paineensietokyky koettiin tärkeiksi taidoiksi puhelintyöskentelyssä. Koettiin, että maahanmuuttajataustaisen työntekijän puutteellinen suomen kielen taito esti puhelintyöskentelyn. Tällöin tiimin yhteyspuhelinta ei voitu antaa maahanmuuttaja taustaiselle työntekijälle.

*Jos ei ymmärrä mitä sanotaan, niin silloin se puhelintyöskentelykin on hankalaa, kun puhelimessa vaihdetaan paljon tietoa. Pitää osata selittää, mikä on hätänä ja*

*ymmärtää mihin soittaa, et ymmärtää soittaa ambulanssin ja osata neuvoa oikeaan paikkaan ja antaa oikeat tiedot ja ymmärtää ottaa ohjeita vastaa.*

Myös päivittäiset asiakaskirjaukset koettiin jäävän heikon kielitaidon vuoksi suppeiksi. Osa maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä saattoi pyytää apua kirjaamiseen omilta perheenjäseniltään ja ystäviltään. He saattoivat soittaa vaikkapa omalle lapselleen, joka neuvoi työntekijää kirjauksen tekemisessä puhelimitse.

*Hän pystyi hyvin lyhyesti kirjaamaan käynnit, mut ei sen enempää pystynyt tuottamaan tekstiä, eikä tekemään raita, eikä oikeestaan mitään lomakkeiden täyttöäkään.*

*Ja oma lapsi korjaa niitä äitejä ja mulla yks työntekijä soittaa joskus omalle lapselleen ja kysyy, että miten tämä kirjataan sinne.*

Yksi haastateltava toi esille myös vastakkaisen näkemyksen. Hänen kokemuksensa mukaan maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kirjaukset saattoivat olla jopa laadukkaampia kuin kantaväestön kirjaukset. Tämän hän näki johtuvan siitä, että työntekijä joutui heikomman suomen kielen taitonsa vuoksi kiinnittämään kirjauksiin enemmän huomiota.

*He joutuu keskittymään siihen kirjoittamiseen eri tavalla, et suomalaisilla hoitajilla saattaa olla paljon leväperäisempää se kirjaaminen. Kyllä sen näkee, et ei oo suomalainen kirjoittaja, mutta ne virheet ei oo niin graaveja, et toinen konsonantti puuttuu .*

Puutteellinen kielitaito nousi esille erityisesti asiakkaiden lääkehoidossa. Lääkehoidon katsottiin olevan eräänlainen kriittinen piste hoitotyössä. Mikäli työntekijä ei ymmärtänyt kunnolla suomea, virheiden mahdollisuus lääkehoidossa kasvoi oleellisesti. Kielitaidon puutteet vaikuttivat myös lähihoitajan mahdollisuuteen saada kotihoidon lääkeluvat. Vaikka työntekijä osaisikin lääkelaskut, hän ei pystynyt niitä suorittamaan, koska lääkelaskut olivat suomeksi. Haastateltavat olisivat halunneet hyödyntää maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lääkehoidollisen osaamisen, mutta puutteellinen kielitaito esti sen. Haastateltavat eivät halunneet asettaa kotihoidon asiakkaita eivätkä myöskään työntekijöitä riskiin lääkehoidossa tapahtuvien virheiden vuoksi. Näin heidän osaamisensa jäi osittain hyödyntämättä työyksikössä ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän työtehtävistä nähtiin muodostuvan varsin yksipuolisiksi.

*Se lääkehoito on aika kriittinen piste kielitaidon puolesta. Et lääkepoikkeama ilmoituksia tulee, kun he eivät välttämättä osaa tulkita ja lukea sitä lääkelistaa.*

Haastateltavat myös kokivat, ettei pelkästään ammattisanaston hallitseminen riittänyt, vaan työssä asiakkaiden kanssa piti osata myös tavallista arkikieltä, jotta asiakas tulisi oikein ymmärretyksi. Kotihoidon asiakkaat olivat huonokuntoisia monisairaita ja lisäksi usein myös muistisairaita. He eivät osanneet selittää asioita aina perinpohjin ja erilaisin sanankääntein, jolloin ymmärtäminen maahanmuuttajataustaisen työntekijän ja asiakkaan välillä pelättiin jäävän ohueksi ja virheelliseksi.

*Oikeastaan se ammattisanastokaan ei ole aina niin tärkeää, vaan tämä arjenkieli, et sitä pitäis harjoitella aika paljonkin, et ymmärtäis. Et kun on tullut tilanteita, et vironkielessäkin sama sana tarkoittaa ihan eri asiaa ja on tullut isoja väärinkäsityksiä.*

*Et asiakkaatkin kokee sen hirveen raskaana, kun ne ei ymmärrä, mitä asiakas selittää. Ei meidän asiakkaat pysty selittämään asioita monelta kantilta ja eri sanoin, et he on monisairaita ja usein muistisairaita.*

Puutteellinen kielitaito loi jännitteitä koko tiimiin. Muu tiimi saattoi kokea kohtuuttomaksi, että joutuivat neuvomaan maahanmuuttajataustaista työntekijää vielä suomen kielessäkin. Mikäli tilanne alueella oli sellainen, että tiimissä oli avoimia vakansseja ja töitä tehtiin pienemmällä työporukalla, saattoivat tunteet kuohua.

*Mutta jos on huono kielitaito, niin se on kyllä siinä tiimissä sellainen lisästressi, et kyllä se aiheuttaa sitä kireyttä, et jos koko ajan pitää neuvoo työntekijää kieliasioissa.*

Toisaalta maahanmuuttajataustaiset työntekijät toivat lisäarvoa omalla kieliosaamisellaan monikulttuuriseen asiakaskuntaan. Osa asiakkaista myös nautti mahdollisuudesta petrata esimerkiksi jo ruostunutta englanninkielen taitoaan. Parhaimmillaan maahanmuuttajataustaiset työntekijät pystyivät toimimaan tulkkeina asiakkaan ja tiimin välillä sekä selvittämään asioita asiakkaalle hänen omalla äidinkielellään. Tällaisiin tilanteisiin tilattaisiin muutoin tulkki, mikä luonnollisesti aiheuttaisi lisätyötä ja järjestelyjä.

*Hän osaa suomea tosi hyvin ja tietää ja tuntee kotihoidon ohjeet ja sit hän toimii meillä joskus tulkinakin, kun asiakkaat et osaa suomea. Se on pelastanut meidät monta kertaa, et muutoin ois pitänyt tilata tulkki jostakin.*

*Ja muutenkin sen kielitaidon rikkaus on ihan hienoa. Et meillä on sellainen asiakas, joka haluaisi puhua englantia työntekijän kanssa, ihan vaan siksi, että*

*hän itse harjaantuu ja hän on jo reilusti yli 80 vuotias. Et kyl se tuo asiakkaillekin uusia tuulia.*

Osassa haastatteluissa nousi esille myös se, että puutteellisellakin kielitaidolla pärjäs, mikäli motivaatio kielen opetteluun oli korkea. Tällaisissa tapauksissa kotihoidon esimiehet esimerkiksi palkkasivat työhön mieluummin puutteellisella kielitaidolla, mutta korkealla motivaatiolla varustetun työntekijän kuin hyvällä kielitaidolla, mutta vähäisellä motivaatiolla varustetun suomalaisen työnhakijan. Motivaatio, omatoimisuus, hyvät vuorovaikutustaidot, kyky itsenäiseen työskentelyyn ja itseluottamus korostuivat kotihoidon työssä.

*Kun xxx aloitti työssä, hänen kielitaito oli todella heikko, mutta hän oli niin motivoitunut. Hän oli niin upea ja hän näki niin paljon vaivaa suomen opiskelussa. Ja aina hän oli iloinen ja hänellä oli vahvat ihmistuntemus- ja vuorovaikutustaidot.*

*Että jos semmoinen tilanne on siinä tiimissä, että siellä ei ole niinku lisähaastetta siinä tiimissä ja kerkeevät opettamaan niinku kielellisestikin, niin ottaisin sellaisen motivoituneen, koska se motivaatio kyllä taas näkyy siinä kaikessa työskentelyssä. Mutta perustyöntekijä, joka ei ole motivoitunut, niin se on kyllä sitten jo riippakivi suorastaan sitten loppupeleissä. Kyllä se motivaatio on todella tärkeä kotihoidossa.*

*Kotihoidossa se motivaatio ja kielitaito korostuvat.*

Muutama haastateltava toi esille sen, että toisen sukupolven maahanmuuttajilla suomenkielen taito ei ollut enää este työskentelylle. Esille nousivat myös ristiriitaiset näkemykset kielitaidosta maahanmuuttajataustaisen työntekijän ja esimiehen välillä. Työntekijällä itsellään saattoi olla näkemys, että hänen suomen kielensä oli hyvä, vaikka muut olivat asiasta eri mieltä. Haastateltavat kokivat tällaiset tilanteet haasteellisina, sillä niitä oli vaikea selvittää ilman työntekijän loukkaantumisen tunteita. Haastateltavat toivoivat selkeää ohjeistusta organisaation taholta tällaisiin tilanteisiin. Osa haastateltavista toi esille sen, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät ymmärsivät paremmin puhuttua suomea kuin itse pystyivät tuottamaan sitä. Haasteeksi muodostui haastateltavien mukaan se, että suomalaiset työkaverit jäivät epävarmoiksi, ymmärsikö maahanmuuttajataustainen työtoverinsa kaikkea, mitä tiimissä puhuttiin.

*Näissä kieliasioissa voi olla joskus todella ristiriitaisia tilanteita, jos työntekijä kokee puhuvansa todella ymmärrettävää suomea ja muut ei sitten kuitenkaan ymmärrä...et mitäs sitten tehdään.*

*Meidän kokemus on ollut, et he kyllä ymmärtää, mutta eivät sitten välttämättä vastaa ihan selkeäsanaisesti. Se epävarmuus on ehkä meissä enemmänkin kuin heissä.*

Työnantajalta toivottiin pakollista kielikoetta työhaastattelujen yhteyteen ja suomenkielen kielikoulutus olisi pakollinen, mikäli testit näyttäisivät siltä, että maahanmuuttajataustainen työnhakija tarvitsi sitä.

*Sit näille maahanmuuttajille vois olla pakollinen kielikoe siinä rekrytointivaiheessa, ettei sen ohjaajan tarvii sitten itekseen pähkäillä, että riittäkö se vai ei. Ja sit olis ihan pakollinen se kielen opiskelu sen testin jälkeen, jos siihen olis tarvetta.*

Haastateltavat kritisoivat suomalaista koulutusjärjestelmää, joka heidän mukaansa päästi maahanmuuttajataustaiset lähihoitaja opiskelijat läpi hyvinkin puutteellisella kielitaidolla. Ihmeteltiin, kuinka tällaiset työntekijät tulevat pärjäämään työelämässä.

*Ja yhden tahon pitäis panostaa tähän hommaan, niin ois koulut ja nää lähihoitajat. Joskus mä oikein ihmettelen, että miten ne on oikein lähihoitajiks opiskelleet. Et miten ihmisellä voi olla todistus sellaisella kielitaidolla.*

Maahanmuuttaja taustaisilta työntekijöiltä toivottiin omaehtoista aktiivisuutta opiskella suomen kieltä myös vapaa-ajalla. Toisaalta ymmärrettiin se, että maahanmuuttajien saattoi olla vaikeaa tutustua suomalaisiin ja harjoitella sitä kautta suomenkieltä.

*Ois hirveen tärkeätä, että ne lukis ja harjoittelis kirjoittamista omalla ajalla. Sekin vaikuttaa tietysti, että nämä on kontaktissa vaan omankielisten kanssa vapaa-ajallaan.*

Haastateltavat kertoivat tukevana puutteellisella suomen kielellä varustettua maahanmuuttaja taustaista työntekijää erilaisin keinoin. Moni lähetti heitä kaupungin järjestämiin kielikoulutuksiin, mikä koettiin yleisesti hyväksi ja sitä toivottiin järjestetävän jopa enemmän, vaikka kielikoulutukset saattoivatkin tuoda haasteita työvuoro suunnitteluun.

*Näen sen tärkeänä, että niitä ois niitä suomenkielen kursseja enemmän. Vaikka joku intensiivikurssisiinä alussa tähän puhekieleen.*

*Mullakin oli viimeisimmässä kielikoulutuksessa kaksi työntekijää yhtäaikaan ja se oli kerran viikossa, mutta se aiheuttaa työvuorosuunnittelussa ja viikkojaossa paineita, et yks työntekijä on parempi kuin kaks.*

Maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä myös suojeltiin puutteellisen kielitaidon tuomilta riskeiltä. Heille ei annettu sellaisia työtehtäviä, joista he eivät olisi kielitaidon puutteen vuoksi selvinneet. Heille ei esimerkiksi koskaan annettu tiimin yhteyspuhelinta. Tällä suojeltiin sekä maahanmuuttajataustaista työntekijää, kotihoidon asiakkaita, että myös tiimiä. Suomen kielen puutteellinen osaaminen täytyi ottaa huomioon myös työvuorolistoissa. Jokaisessa työvuorossa oli aina oltava ainakin yksi hyvää suomea puhuva ja ymmärtävä työntekijä.

*En mä halua laittaa asiakkaita ja näitä työntekijöitä varta vasten riskiin, et jotain tapahtuu, kun ei ymmärrä. Niitä pitää välillä vähän suojella, kun ne ei itse sitä ymmärrä.*

*Ja tiimin yhteyspuhelin ei ole koskaan sellaisella työntekijällä, joka ei pysty hoitamaan puhelinliikennettä. Heitä suojellaan sillä ja varmistetaan samalla, että tiimi voi paremmin. Se täytyy aina järjestellä ja ottaa huomioon työvuorolistoissa... erityisesti iltavuoroissa.*

Muut tiimin työntekijät pyrkivät tukemaan maahanmuuttajataustaista työntekijää puhumalla suomea hitaammin, rauhallisesti sekä artikuloimalla selkeästi. Maahanmuuttajataustaiselta työntekijöiltä kyseltiin enemmän ja heitä myös kannustettiin kysymään. Joskus asian selventämiseen käytettiin kynää ja paperia. Asioita kirjoitettiin paperille selkokielellä, josta työntekijä sai ne rauhassa lukea. Asioita myös piirrettiin ja näytettiin havainnollistamalla, jos muuta keinoa ei keksitty. Varmistamista ja erilaisia sanamuotoja käytettiin yleisenä metodina, jolla tarkastettiin, että työntekijä oli varmasti ymmärtänyt asian.

*Et mä katson, että mä tuen heitä, kun mä puhun heidän kanssaan ja artikuloin selkeästi ja tota noinniin puhun hitaaseen tahtiin yhden asian kerrallaan.*

*Puhelinkeskustelusta kun ei meinaa tulla mitään, niin sitten on pakko puhua kasvojen ja vääntää rautalangasta ja käyttää paperia ja kynää. Tiimitkin välillä kirjoittaa tai piirtää paperille, jos he ei meinaa millään ymmärtää.*

*Niin että tiimitkin on oppineet varmistamaan ja käyttämään eri sanamuotoja sen asian perille menoks.*

Maahanmuuttajataustaista työntekijää autettiin myös kotihoidon kirjallisissa töissä ja työntekijän kirjauksia jouduttiin tulkitsemaan tarpeen vaatiessa koko tiimin voimalla. Kirjauksien tulkintaa oltiin kotihoidossa haastateltavien mukaan jo opittu tekemään, sillä esimerkiksi terveysasemilla työskenteli paljon maahanmuuttajataustaisia lääkäreitä,

joiden kirjauksia oltiin tulkittu jo vuosia. Asiakkaiden ja työntekijöiden oikeusturvaa kuitenkin pohdittiin sellaisissa tapauksissa, joissa esimerkiksi sekä lääkäri että hoitaja puhuivat huonoa suomen kieltä ja asiakaskaan ei osaanut asioistaan kertoa. Nämä tilanteet koettiin potilasturvallisuuden kannalta riskialtteiksi.

*Ne (tiimit) aina tarkistaa kirjauksia ja kyselevät, että onko toinen varmasti ymmärtänyt.*

*Et me niinku tulkitaan heidän kirjoitukset välillä porukalla ja päätellään asiayhteydestä, mitä se voisi olla. Et jos on huonosti suomea puhuva lääkäri ja hoitajakaan ei kunnolla ymmärrä suomea ja ne hoitaa jotain afaattikkoa, niin onhan se tietysti sitten sitä sun tätä, kun kukaan ei oikein tiedä, että mitä halutaan ja tarkoitetaan.*

#### 7.2.3.2 Ihmissuhdetaidot ja substanssiosaaminen

Moni haastatteluun osallistujasta koki, että maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä oli vahvat vuorovaikutustaidot puutteellisesta suomenkielestä huolimatta. Nämä ilmenivät yleisenä iloisuutena, positiivisuutena ja kohteliaana käytöksenä. Haastateltavien mielestä maahanmuuttajataustaiset työntekijät ottivat muut ihmiset paremmin huomioon kuin suomalaiset. Heillä koettiin olevan paremmat käytöstavat kuin suomalaisilla ja katsottiin, että suomalaisilla olisi tästä paljon opittavaa. Osa haastateltavista koki, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät halusivat pitää myös kotihoidon esimieheen toimivan alaisesimies suhteen. He kävivät esimiehen luona juttelemassa ja ikäänkuin itse varmistivat, että esimiehen ja työntekijän suhde oli kunnossa.

*Ihmisten kohtaaminen on positiivisempaa, toiset huomioonottavampaa ja iloisempaa. Suomalaisilla olisi opittavaa näissä käytöstavoissa.*

*Sit näillä maahanmuuttajilla on se, et he kunnioittaa myös sitä esimiestä. Et heille on tärkeää käydä juttelemassa ja tavallaan tulla tutuiksi sen esimiehen kanssa. He pitää ikäänkuin itse huolen siitä, että esimiehellä ja heillä on kaikki ok ja me voidaan hetki jutella.*

Kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että maahanmuuttajataustaisen työntekijän aikaisempi hoitoalankoulutus ja mahdollinen työkokemus omasta kotimaasta vaikutti positiivisesti työhön oppimisessa. Työssä oli silloin varmempi ote, eikä esimiehen ja tiimin tarvinnut huolehtia niin paljon työntekijän pärjäämisestä.

*Yks mun sairaanhoitaja on opiskellut omassa kotimaassaan sairaanhoitajaksi, vaikka se nyt joutuukin opiskelemaan lisää täällä. Kyllä se vanha ammattitaito vaikuttaa positiivisesti siellä taustalla. Sitä osaamista on siellä enemmän.*

Vaikka substanssiosaamista olisikin esimerkiksi sairaanhoitajana omasta maasta täytyi työntekijän myös sopeutua tilanteeseen, jossa hän joutui tekemään esimerkiksi lähihoitajan töitä Suomessa.

*Joillakinhan on tosi hyvä koulutus omasta maasta ja sitten joutuukin tekemään lähihoitajan töitä täällä. Mutta täytyy vaan oppia siihen, että maassa maan tavalla. Heidän pitää omaksua nämä koodistot täältä, muuten he eivät sopeudu.*

#### 7.2.3.3 Työyhteisöosaaminen

Työyhteisöosaaminen nousi esille useissa haastatteluissa. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät koettiin yksimielisesti joustaviksi ja sopeutuvaisiksi työyhteisössä. Heillä ei ollut työvurotoiveita ja he olivat aina valmiita tekemään pitkää päivää, mikäli iltavuorosta puuttui työntekijä. Osa haastateltavista koki lähes häpeää siitä, että he aina kääntyivät maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden puoleen, kun iltavuoroon piti löytää aamuvuorosta työntekijä. Osa esimiehistä koki käyttävänsä heidän joustavuuttaan hyväksi.

*Heillä ei ole niinsanottuja pakollisia menoja, et heille käy vuoro kuin vuoro, et he ei valita näistä sääolosuhteistakaan.*

*Et joka viikkohan meillä puuttuu iltavuorosta joku, niin mä aina käännyn sitten lopuksi heidän puoleensa ja kyllä välillä oikein hävettää, kun he sitten aina joustaa ja jäävät aamuvuorosta iltavuoroon.*

Yksi haastateltava kertoi työpaikan suurista muutoksista ja kuinka maahanmuuttajataustaiset työntekijät pitivät työpaikan toimintakunnossa. Haastateltava kertoi, että työpaikan suomalaiset työntekijät menivät muutoksen keskellä toimintakyvyttömiksi, eivätkä enää osanneet aiemmin hyvin osaamiaan työtehtäviä. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät suhtautuivat muutokseen rauhallisesti ja pystyivät toimimaan rationaalisesti muutoksessa ja nousivat kriisin hetkellä tiimin avainhenkilöiksi. Tämän haastateltava näki liittyvän siihen, että maahanmuuttajataustaisilla työntekijöillä oli jo henkilökohtaisessa elämässään



kokemuksia isoista muutoksista. Työpaikan muutokset saattoivat tuntua heistä vähäpätöisiltä.

*Meillä on ollut täällä ihan valtavat muutokset ja hirvee muutosvastarinta jokaikiseltä meidän omaan kulttuuriin kuuluvalla ihmisellä. Niin nää ulkomaalaistaustaiset hoitajat oli vaan, et ihan sama ja ne oli ne, jotka piti tätä hommaa pystyssä, et he ei toimintakyvyttömäksi menneet.*

Maahanmuuttajien nähtiin tuovan kotihoidon tiimeihin eloisuutta, iloa, kulttuurien kirjavuutta ja keveyttä, jota haastatteltavat eivät osaneet itsekään nimetä tarkemmin. Haastateltavien mukaan maahanmuuttajataustaiset työntekijät katsoivat asioita eri näkökulmasta ja toivat tiimiin uudenlaista ajattelua ja sitä kautta uudenlaisia toimintatapoja. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden ohella työpaikkojen sosiaalinen kanssakäyminen oli myös lisääntynyt, mikä koettiin positiivisena.

*Nää maahanmuuttajat tuo siihen tiimiin jotain sellaista keveyttä ja jotain sellaista, mitä mä en osaa nyt sanoa, et mitä. Et sitten kuitenkaan pienet asiat ei kaada kaikkea.*

*Nää maahanmuuttajat tuo meille väriä ja iloa ja tuota ...kirjavuutta ja heillä on erilaisia näkemyksiä, kun he saattaa nähdä asiat niin eri suunnasta.*

*Se sosiaalinen kanssakäyminen on tullut heidän myötänsä isoksi osaksi tätä työtä...Mä tykkään siitä.*

### 7.3 Perehdytys

Uuden työntekijän perehdytyksen haasteellisuus kotihoidossa nostatti haastatteluissa ehkäpä voimakkaimpia tunteita ja mielipiteitä. Kaikki haastateltavat toivat esille sen, että perehdytykseen olisi panostettava enemmän ja maahanmuuttajan perehdytykseen pitäisi satsata vielä jotain ylimääräistäkin. Hyvän perehdytyksen nähtiin olevan työn oppimisen ja työhön sitoutumisen kannalta oleellisin asia, olipa uusi työntekijä suomalainen tai maahanmuuttaja. Maahanmuuttajalle toivottiin kuitenkin rauhallisempaa, systemaattisempaa ja ajallisesti pidempää perehdytystä. Lisäajan tarve tosin riippui siitä, millainen työntekijän suomen kielen taito ja kulttuuriosaaminen oli. Yleisesti pelättiin uusien työntekijöiden jäävän puutteellisen perehdytyksen vuoksi työyhteisön ulkopuolelle tai tiimien väliseksi heittopusseiksi. Puutteellisen perehdytyksen pelättiin pahimmassa tapauksessa pelästyttävän uudet työntekijät jopa vaihtamaan työpaikkaa.

*Perehdyttämiseen pitäis muutenkin kiinnittää huomiota ehdottomasti enemmän, koska se vaikuttaa siihen työhön sitoutumiseen. Et pääsee omassa työpaikassa edes jotenkin sisälle, ettei jää siellä sellaiseksi heittopussiksi ja ahdistuu ja lähtee. Tätä ei tarvii edes miettiä, et ainakin mä koen, et tää on välillä ihan huvittavaa, kun noi tiimit yrittää perehdyttää täydellä työpäivällä uusia työntekijöitä.*

*Kyllä nää maahanmuuttajat tarvitsee sit vielä jotain enemmän siihen perehdytykseen.*

Perehdyttämiseen koettiin liittyvän monia haasteita. Se nähtiin olevan liian henkilö- ja tilannesidonnainen, jota itse perehdyttäjäkään ei välttämättä aina hallinnut. Perehdyttäjä ei ollut välttämättä kiinnostunut perehdytyksestä, eikä edes ymmärtänyt, mihin hänen tulisi uusi työntekijä perehdyttää. Koettiin myös, että tiimit eivät enää pystyneet toimimaan perehdyttäjinä, sillä ne olivat jo valmiiksi ylikuormittuneita pelkästä asiakastyöstä. Perehdyttäjältä toivottiin motivaatiota, pedagogisia taitoja, sekä laaja-alaista ymmärrystä sosiaali- että terveydenhuollosta. Nähtiin, että kotihoidossa vain hyvin harva työntekijä oli kykeneväinen toimimaan perehdyttäjänä. Katsottiin myös, että yksi perehdyttäjä toisi perehdytykseen tasalaatuisuutta. Nykyisellä menetelmä perehdytyksen sisältö nähtiin riippuvan pitkälti perehdytyksen antajasta ja hänen henkilökohtaisista ja ammatillisista tiedoistaan ja kyvyistään toimia perehdyttäjänä. Osa katsoi, että kotihoidon työtä ja henkilökuntaa jopa aliarvioitiin, kun sille annettiin sellaisia työtehtäviä kuten perehdytys. Kotihoidon perehdytyksen nähtiin sisältävän erittäin haasteellisia ja laajoja asiakokonaisuuksia, joiden hallinta ei ollut helppoa.

*Sitäpaitsi mä kritisoin sitä, että täällä kotihoidossa vastuutetaan ihmisiä sellaisiin töihin, mihin heillä ei ole mitään kompetenssia ja tietoa. Pitäisi olla edes jonkinlaisa pedagogisia taitoja ja motivaatiota.*

*Meillä oli sellanen perehdyttäjä vähän aikaa sitten, mutta nyt ei ole enää. Silloin se perehdytys onnistui sen osajamallin aikana, koska se oli sen yhden ihmisen vastuulla, mutta nythän se on vähän kaikkien vastuulla, niin se riippuu perehdyttäjästä, et miten ja mihin perehdyttää, et siihen pystyy vain aika harva oikeestaan.*

*Ja sit tän perehdytyksen pitäis olla sellaista rauhallista ja systemaattista, niin se vois nopeutua, mutta se on Murphyn laki, et sinä päivänä, kun uus työntekijä aloittaa, niin puolet porukasta on sairaana.*

Haastateltavia mietitytti myös perehdyttävien asioiden laajuus. Kotihoidon perehdytys koettiin vaikeaksi hallita. Katsottiin, että perehdyttäjä oli lähes tuomittu epäonnistumaan, vaikka hänellä olisikin hyvää tahtoa ja taitoa. Työhön nähtiin kuuluvan liian monia näennäisesti toisistaan irrallisia asiayhteyksiä, jotka muodostivat

verkostomaisen vaikeasti hallittavan kokonaisuuden, jota kukaan ei välillä tuntunut muistavan ja hallitsevan. Koettiin, että perehdytykseen tarvittaisiin jonkinlainen koordinaattori.

*Et mä käyn läpi, et mitä kotihoito on ja ensikäynnit, muistiasiat, lääkehoidon prosessi, kirjaaminen ja tuota sairaalaan lähettämiset ja toimintaterapeuttiasiat, niin ja liikkuminen ja ravitsemus...ai niin mä unohdin rain, omaishoitaja-asiat ja maksujen määrätymisen. Tossa on varmaan vasta 10 % kaikesta. Ei kai nää ihmiset voi näitä mitenkään hahmottaa, kun itekin unohtaa puolet (nauraa).*

*Se on liian paljon, eikä se pakka pysy kenenkään hallussa, vaik kuinka hyvin yrittäis tehdä sen.*

Maahanmuuttajataustaisen työntekijän puutteellisen kielitaidon nähtiin entisestään hidastuttavan perehdytystä ja sopeutumista tiimiin. Kotihoidon perehtymisessä moni asia jäi työntekijän itsensä vastuulle. Monet perehtymisen tärkeät työkalut olivat sähköisessä muodossa kotihoidon intranetissä. Maahanmuuttajataustaisen työntekijän ei uskottu oma-aloitteisesti ja omaehtoisesti pystyvän sisäistämään ja ymmärtämään intranetin laajaa tietotarjontaa heikommalla suomen kielellä. Koettiin, että perehdytykseen ylipäänsä saattoi mennä jopa vuosi. Maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle vuoden ei nähty välttämättä edes riittävän.

*Tässä kaikessa menee ainakin vuosi ja maahanmuuttajien kohdalla vuosi ei kyllä riitäkään, tai se riippuu siitä kielitaidosta ja sopeutumisprosessista.*

*Jos on huono kielitaito, niin ei voi sanoa, että lue tuolta ja täältä ja katso linkin takaa.*

Osa haastateltavista toi esille myös sen, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät pitäisi perehdyttää myös suomalaiseen työkuulttuuriin, kuten työaikojen noudattamiseen ja ylipäänsä työpaikalla olemiseen.

*Myös työkuulttuuriin liittyvää koulutusta, et miten tullaan töihin ja sit työaikojen noudattaminen, et mitä se tarkoittaa ja poissaoloista ilmoittaminen.*

*Meidän toiminta perustuu oma-aloitteisuuteen ja sitäkin kun pitäisi harjoitella, kun meillä ei ole sellaista valtaetäisyyttä, mitä monessa muussa kulttuurissa on.*

Perehdyttämisen nähtiin kuormittavan tiimien resursseja, varsinkin jos henkilökunnan vaihtuvuus oli suuri tai avoimia vakansseja oli paljon. Katsottiin, että tiimin ”kantokyvyille” oli tullut eräänlainen raja, jossa se ei enää pystynyt toimimaan

ylimääräisessä roolissa kuten perehdyttäjänä. Perehdytys nähtiin vaativana työtehtävänä ja muun työn ohella sen ei enää nähty toimivan.

*Tiimikään ei jaksakaan, kun aina joku kysyy ja pitäis neuvoa ja omatkin työt pitäis tehdä. Se yksinkertaisesti rasittaa tiimejä liikaa, varsinkin jos on paljon vaihtuvuutta. Ja sit jos on maahanmuuttajia ja tarvii vielä enemmän sitä perehdytystä ja tiimissä koetaan, että pitäis pystyä tekemään jo itsenäisesti.*

*Et olis oikeesti joku perehdyttaja, aina on joku poissa ja mullakin on nyt kuusi (6) avointa vakanssia, niin se on ihan kohtuutonta, että tiimiläiset perehdyttää. Kun pinna palaa jo siinä, kun tulee suomalainen opiskelija, niin sit maahanmuuttaja kyselemään huonolla suomella.*

Haastateltavat myös kokivat, että perehdytyksen piti tapahtua liian nopeasti ja uuden työntekijän piti oppia ja omaksua työ liian pian. Pelättiin, että uusi työntekijä kokee olevansa taakka tiimissä kysymyksineen. Moni haastateltava harmitteli sitä, että uudet työntekijät joutuivat vastaanottamaan heti alussa negatiivista palautetta vain siksi, että perehdytykseen ei ollut riittävästi resursseja. Haastateltavat eivät ihmetelleet sitä, että joskus työntekijät irtisanoutuivat kotihoidosta varsin pian. Koettiin myös, että erilaisille persoonille ei ollut enää tilaa kotihoidossa: ujut ja hiljaiset jäivät taka-alalle, koska eivät välttämättä uskaltaneet kysyä. Haastateltavat myös kokivat, että puutteellinen perehdytys heikensi potilasturvallisuutta.

*Kyllä se on kaiken A ja o, että perehdytys menis edes jotenkin hyvin, eikä niin, että se uusi ihminen kokee olevansa taakka jo ensimmäisenä päivänä. Onhan se jo asiakkaankin etu.*

*Se on niin sääli kun näillä uusilla oli ne sitten suomalaisia tai maahanmuuttajia, ei ole varaa opetella kunnolla asioita. Et on sääli, kun heidän on opeteltava ikäänkuin kantapään kautta. On heti opittava kestämään ikäänkuin sellaista negatiivista palautetta, et sitten seuraavalla kerralla et sitten tee niin ja näin.*

*Et sellanen hiljanen ja ujo ei kyllä pärjää, kun ethän sä uskalla edes kysyä mitään, kun kaikilla on aina niin kiire ja puhelin soi koko ajan. Mutta ne vakanssit määrittää, että siitä ihmisestä on tullava valmis paketti aika nopeesti.*

*Kun tulee vastavalmistuneen, niin se arki koittaa kyllä todella nopeesti, en yhtään ihmettele, että ne lähtee aika nopeesti.*

Haastateltavat kertoivat pyrkivänsä huomioimaan maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdytyksen erikoistarpeet jo työuran alkumetreillä. Maahanmuuttajat tarvitsivat heidän mukaansa enemmän aikaa perehdytykseen. Heille annettiin enemmän aikaa esimerkiksi vieriopetukseen ja kirjaamisen harjoitteluun. Asioita käytiin läpi hyvin konkreettisesti ja selkokielellisesti. Haastateltavat kokivat, että tiimit tekivät

tämän kaiken alitajuisesti. Mikäli työnteossa ilmeni ongelmakohtia maahanmuuttaja taustainen työntekijä otettiin heti takaisin perehdytykseen. Joskus kotihoidon esimies oli joutunut auttamaan maahanmuuttajataustaista työntekijää hyvin konkreettisissakin asioissa, kuten työntekijän omien sosiaalietuuksien hakemisessa.

*Yhtä työntekijää autettiin ihan henkilötunnuksesta lähtien hakemaan kaikenlaisia etuuksia tästä maasta, avaamaan pankkitiliä ja niin edelleen. Mä googletin siinä pari päivää, että oppihan siinä sitten itekin kaikenlaista.*

*Me ollaan pidetty sitä perehdytystä vähän pitempään näillä maahanmuuttajilla. Et oikein vierihoitoa ja sit tota siihen kirjaamiseen on panostettu. Eikä ensimmäisellä viikolla ole tarvinnut mennä mihinkään yksin.*

*Jotenkin ehkä perehdytyksessä nää suomalaiset hoitajat, jotka perehdyttää antaakin jo alitajuisesti näille maahanmuuttajille vähän syvempää perehdytystä, et asioita väännetään rautalangasta.*

Haastateltavat antoivat henkistä tukea uusille maahanmuuttajataustaisille työntekijöille kannustamalla näitä ottamaan yhteyttä ongelmatilanteissa ja lohduttamalla heitä, mikäli pieniä virheitä esiintyi. Lohduttamiselle pyrittiin ehkäisemään työntekijän epäonnistumisen tunteita.

*Et heille on useamman kuukauden vaan sanottava, et ei mitään hätää, et sen kun vaan menet ja teet ja kyllä sä opit ja muistat ja et kun minä tulín, niin olin ihan tumpelo. Se auttaa niitä kestämään se alun epävarmuus, et ei panikoidu ja ajattele, ettei osaa ja aina tekee jotenkin väärin.*

*Eihän ne ymmärrä, että me ollaan oltu täällä jo ikuisuus ja tehty ne samat virheet vuosia sitten. Minä ainakin sitten heitä yritän vähän niinkuin lohduttaa.*

Yksi haastateltava ei halunnut nostaa maahanmuuttajan perehdytyksen erityistarpeita liian voimakkaasti esille. Haastateltava koki, että työntekijä saattoi kokea sen erityiskohteluna ja jäädä roolinsa vangiksi. Haastateltava pelkäsi, että työntekijä asetetaan syvemmällä perehdytyksellä erikoisasemaan, jonka hän voi kokea alentavana.

*Perehdyttäminen tapahtuu ihan samalla tavalla kuin muillakin. En näe mitään tarvetta ylimääräiseen perehdyttämiseen, sehän asettaa heidät erikoisasemaan ja sekään ei välttämättä ole hyvä, sillä se ihminenkin pidemmän päälle kokee sen erityiskohteluna, jopa alentavana. Se rooli voi jäädä päälle ja se työntekijä ei opikaan sitä tavallista ja selkeätä.*

Vaikka kotihoidon perehdytyskortti koettiin kaikinpuolin hyvänä, toivottiin siihen muutoksia siltä osin, että uuden työntekijän oma aktiivisuus nostettaisiin esiin ja työntekijä itse tuottaisi perehdytyskortin vastaukset. Tämän nähtiin auttavan työntekijää ymmärtämään ja sisäistämään oppimansa asiat paremmin. Itsetuotettu materiaali myös kannustaisi työntekijää palaamaan perehdytyskortin pariin myöhemminkin, eikä perehdytyskortti jäisi vain kertaluontoiseksi pakolliseksi toimenpiteeksi. Haastateltavat toivoivat perehdytykseen lisäresursseja joko perehdytyshoitajan tai opetushoitajan kautta, joka hallitsisi laaja-alaisesti kotihoidon työn. Koettiin epäoikeudenmukaiseksi, että sairaaloissa oli perehdytyshoitajat, vaikka työn siellä nähtiin olevan paljon kompaktimpaa.

*Et perehdytyspaperi ei oliskaan pelkästään rasti ruutuun, kun asia on käsitelty, van itse pitäisi tuottaa ne vastaukset. Sellainen perehdytys, joka olis käytettävissä myöhemminkin.*

*Kyllä meillä vois olla perehdytyshoitaja, joka toimis perehdyttäjänä. Et olishan se ihan eri asia, jos meillä olis osaava ihminen siihen, eikä vaan, et se perehdytys nakitetaan jollekin. Siinä vähän jo aliarvioidaan meidän henkilökunta ja koko työ.*

*Jos tässä haetaan sitä, että henkilö sais edes jonkinlaiset valmiudet tehdä tätä työtä, niin silloin pitäis olla sellainen henkilö, joka pystyy ja osaa perehdyttää kokonaisvaltaisesti. Onhan sairaaloissakin opetushoitajat. Miksi meillä ei ole?*

Maahanmuuttajataustaisille työntekijöille toivottiin myös perehdyttämisen lisäksi eräänlaista mentoria, rinnallakulkijaa, joka olisi työssä tukena ja kannustamassa vuodenkin ajan. Mentori voisi olla joku toinen maahanmuuttajataustainen työntekijä, joka olisi käynyt samat asiat läpi kuin uusi tulokaskin. Mentori kuuntelisi, neuvoisi, motivoisi ja lohduttaisi uusia maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Katsottiin, että tällaisella toiminnalla voitaisiin motivoida ja kannustaa uusia työntekijöitä uskomaan itseensä ja kykyynsä työskennellä kotihoidon työssä. Hoitoalalla nähtiin olevan niin suuri työvoimapula, että kotihoidossakin tulisi ottaa käyttöön uudenlaisia perehdytys keinoja työntekijöiden saamiseksi, kuten selkokieltä tai vaikkapa maahanmuuttajan omaa kieltä.

*Meillä pitäis olla perehdyttäjä, joka olis maahanmuuttaja ja joka on oikeesti käynyt ite kaiken läpi. Menis paikasta toiseen ja muistelis, et kun minä tulin 10 vuotta sitten, et olis kärsivällinen, motivois ja kannustais, ja sanos, et älä masennu, et vähän kuin lohduttais.*

*Selkokielistä materiaalia sekä suomalaisille että maahanmuuttajille ja olis varmaan hyvä, jos he vois omalla kielellä käydä läpi joitain asioita, esimerkiksi, et mitä tää kotihoito oikein on. Se olis sitä tukea, eikä tarkoita, että sen jälkeen ei enää suomea tarvitsisi opetella.*

*Sen perehdytyksen pitäis olla sellaista systemaattista ja selkokieleistä tarvittaessa. Kaikki keinot vaan käyttöön.*

#### 7.4 Maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät

Puhtaasti maahanmuuttajuuteen liittyvät tekijät jakaantuivat kolmeen eri kategoriaan. 1. Kulttuuriset ja uskonnolliset tekijät 2. Tiimien kykyyn vastaanottaa maahanmuuttajia 3. Asiakkaiden sopeutuminen erilaisuuteen

##### 7.4.1 Kulttuuri ja uskonto

Kaikki haastateltavat totesivat yksimielisesti, että kulttuuriset ja uskonnolliset seikat vaikuttivat maahanmuuttajataustaisen työntekijän sopeutumiseen suomalaiseen työkuulttuuriin ja kotihoidon työhön. Heidän sopeutumisprosessin suomalaiseen työkuulttuuriin ja kotihoidon työyhteisöön nähtiin kestävän kauemmin kuin suomalaisen työntekijän. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden nähtiin hakevan kauemmin omaa paikkansa tiimissä. Moni haastateltava totesi, että mitä lähempää Suomea maahanmuuttajataustainen työntekijä oli kotoisin, sen paremmin hänen nähtiin integroituvan suomalaiseen työkuulttuuriin. Kauempaa tulleille sosiaalisen ja kulttuurisen koodiston löytäminen kesti pidempään.

*Et kun otetaan ihminen uutena vastaan ja maahanmuuttaja tulee siihen tiimiin, niin siinä haetaan huominkin sitä omaa paikkaa kuin suomalainen, joka osaa meidän kulttuurikoodiston.*

*Ulkomaalaisista työntekijöistä huomaa, et jos on esimerkiksi Venäjältä tai Virosta, niin heille tää suomalainen kulttuurituntemus on paljon selkeämpää, et he on niinku jo omaksuneet määrättyt suomalaiset tavat.*

*Minä olen huomannut, että Euroopasta kotoisin olevat, niin heidän on niinku helpompi sopeutua tähän Suomeen ja suomalaiseen vanhustenhuoltoon.*

*Mitä kauempaa tulee, sen vaikeampaa ne paikalliset tavat on omaksua.*

Eniten haastateltavia mietitytti maahanmuuttajien erilainen aikakäsitys. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden koettiin myöhästelevän paljon. Työstä myöhästymisissä nähtiin maahanmuuttajien välisiä kulttuurieroja. Haastateltavien

mielestä Euroopan ulkopuolelta tulleiden oli vaikeampi sopeutua suomalaiseen tiukkaan aikakäsitykseen. Työaikojen noudattamattomuus nähtiin luovan jännitteitä maahanmuuttajataustaisen työntekijän ja muun tiimin välille, mikä puolestaan vaikeutti tiimiytymistä. Toisaalta myöhästymistä työstä ei koettu niin suureksi kulttuuriseksi ongelmaksi, koska suomalaisilla kollegoilla koettiin olevan samanlaisia haasteita.

*Varsinkin afrikkalaisilla voi olla vaikeeta ymmärtää se ajankäyttö, et se on joku sellanen kulttuurinen juttu. Ykskin myöhästy niin, että siihen piti oikein puuttua ja sit se tullut enää ollenkaan. Et oikeen harmitti, kun asiakkaat tykkäs siitä niin kovasti, että ajankäyttöön kaatui koko homma.*

*Mutta sitä kritisoidaan, kun ei tehdä työtä sovittujen sääntöjen mukaan ja se työaikojen noudattamattomuus nähdään epärealuna.*

*Et jotkut on sanoneet näistä myöhästymisistä, mutta kun meillä on sitä kaikilla, oli kotoisin Suomesta tai ulkomailta.*

Väljemmästä aikakäsityksestä saatettiin joskus toisaalta hyötyä, sillä maahanmuuttajataustaiset työntekijät eivät olleet myöskään työstä lähtemisen suhteen kovin tarkkoja. He pystyivät tekemään työtehtäviä vielä työajan loppumisen jälkeenkin. Osa haastateltavista kritisoi suomalaista jäykkää aikakäsitystä, jonka nähtiin luovan paljon lisästressiä ja painetta työelämään. Katsottiin, että suomalaiset voisivat oppia maahanmuuttajilta hieman väljempää ajankäyttöä ja yleisesti rennompaa asennetta elämään.

*Voi olla, että jos aikakäsitys on kovin erilainen, niin suomalaisilla kun se työ alkaa kello 8 ja loppuu tasan kello 16 ja työt tehdään sinä aikana, niin jollain maahanmuuttajalla sitä aikaa näyttäis tulevan niinku koko ajan lisää. Se ei tuu kello 8, mutta se ei lähekkään kello 16 ja se tuo joustavuutta joskus niihin tilanteisiin.*

*Voihan se olla, että ne ei oo niin kelloriippuvaisia kuin me. Onhan tää vähän sairasta, että me lasketaan täällä minuutteja ja sitten tapellaan, että vieläkö mahtuu töitä vai ei. Ehkä meidän pitäiskin oppia heiltä, että ei kaikkea tarvitse aina ottaa niin vakavasti. Et koko ajan kytätään kelloo, et miten tää tulevaisuudessa hoidetaan.*

Osa haastateltavista oli kokenut, että osalle maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä oli vaikeaa sisäistää asiakassuhdetta ja siihen liittyvää tasapuolisuuden vaadetta ja vaitiolovelvollisuutta. Osa maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä piti asiakassuhdetta eräänlaisena ystävyys-suhteena. Asiakkaan luona saatettiin piipahtaa vapaa-ajalla, hänelle käytiin kaupassa ja saatettiin kertoa asioita, joita vaitiolovelvollisuus ei olisi sallinut.



*Ja sit on se, että asiakassuhde ei ole ystävyysuhde, et me on käyty paljon sitä keskustelua, et hän ei voi vapaa-ajalla käydä asiakkaan luona, eikä soitella heille ja että ei voi puhua toisen asiakkaan asioita toiselle asiakkaalle. Et hän ei millään ymmärrä vaitiolovelvollisuutta, eikä sitä, että asiakkaat ei ole hänen ystäviään.*

Työkulttuuriin sopeutumiseen vaikutti haastateltavien mukaan myös maahanmuuttaja taustaisen työntekijän uskonnollinen vakaumus. Erityisesti islamin uskonnossa katsottiin olevan paljon eri sukupuolille kuuluvia käytösnormistoja, jotka nähtiin rajoittavan työhön sopeutumista. Naisilla koettiin olevan rajoituksia enemmän kuin miehillä esimerkiksi pukeutumisen sekä miesasiakkaiden hoitamisen suhteen. Naiset pukeutuivat työajalla omiin mekkoihin ja huiveihin, vaikka työpaikoilla olikin antaa Helsingin kaupungin omat huivit ja työvaatteet. Jotkut naiset eivät saaneet hoitaa miesasiakkaita, vaikka toisille samaan uskontoon kuuluvalla se ei tuottanut ongelmaa. Tätä ihmeteltiin, olihan kyseessä kuitenkin sama uskonto. Uskontoon liittyvät juhlat ja paastoajat saattoivat myös aiheuttaa kotihoidon esimiehille päänvaivaa. Paastoaikoina monet islaminuskoiset työntekijät halusivat tehdä vain iltavuoroja. Paaston aikana he saattoivat olla väsyneitä ja heidän mielialansa saattoivat heilahdella.

*Meillä on ollut joskus, että aviopuoliso on ottanut yhteyttä, että mun vaimo ei saa suihkuttaa tai vaihtaa vaippoja miesasiakkaille. Naisilla tuntuis olevan enemmän rajoituksia ja sitten se pukeutuminen, et työvaatteet. Et heillä on ollut niitä omia mekkoja ja huiveja, et ei niitä kaupungin työvaatteita.*

*Et nää vaipan vaihdot oli tosi haastavia ja naispuolinen työntekijä ei voi hoitaa miehiä. Ja sit nää koirapaikat, et ne asiakkaat, joilla on koiria, kun meillä on yks katetointipaikka, joka on kans kenneli, niin he ei mielellään mene sinne, se on aika vaikeeta välillä, jos ei oo kuin tää yks, jolla ois luvat ja pitäis mennä sinne.*

*Et vaikeetahan se iltavuoroonkin on tulla, jos koko päivän pitää paastota, niin voi olla aika heikossa kunnossa ja pahalla tuulella illalla ja päivävuoro ei silloin onnistu ollenkaan.*

Muutama haastateltava oli myös kokenut joiltakin islaminuskoiselta miespuoliselta maahanmuuttajataustaiselta työntekijältä suoranaista halveksuntaa naissukupuolensa vuoksi. Joillekin islaminuskoisille miehille oli ollut vaikeuksia ottaa ohjeita vastaan naisilta. Heidän kanssaan oli asiasta keskusteltu ja selitetty, että Suomessa täytyy ohjeita ja neuvoja ottaa vastaan myös naisilta.

*Siitä kun sanottiin, niin hän koki sen rasistisena ja sanoi suoraan, että hän halveksuu naisia, eikä ota heiltä ohjeita vastaan.*

*Sillä oli joskus vaikeeta se naisilta tulevat ohjeet ja käskyt niinku hyväksyä ja noudattaa ja hän on sanonut suoraan, että naiset ei komentele.*

Yksi haastateltava totesi, että joskus eri maahanmuuttajaryhmistä, kansallisuuksista ja uskontokunnista tulevat maahanmuuttajat saattoivat ajautua ristiriitaan keskenään. Haastattelun aikana kenelläkään ei ollut sellaista tilannetta. Haastateltava kertoi kuitenkin oppineensa aikaisemmasta tilanteestaan ja kertoi käyvänsä jo työsopimusvaiheessa tarkasti läpi sen, että omia uskomuksia, poliittisia kantoja, sukupuoliasioita ja uskonnollisia näkemyksiä ei töihin tuoda. Eräällä haastateltavalla oli myös kokemusta siitä, että kaksi samasta maasta kotoisin olevaa työntekijää oli puhunut omaa kieltään tiimissä ja tiimiläiset olivat kokeneet sen epäkohteliaana. Haastateltava oli joutunut puuttumaan asiaan ja hän kertoi käyvänsä jokaisen maahanmuuttajataustaisen työntekijän kanssa keskustelun, jossa kehoitetaan olemaan puhumatta omaa kieltä tiimissä muiden läsnäollessa.

*Mulla on tällä hetkellä kaikki eri maista ja onneks tulevat aika hyvin toimeen keskenään. Me on jo työsopimusvaiheessa sovittu, että töissä ei puhuta uskonnosta, rodusta, eikä isänmaasta ja sukupuoliasioista.*

Haastateltavat myös pohtivat suomalaisen ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän kulttuurien välistä tasapainoa, kuinka paljon suomalaisten olisi sopeuduttava maahanmuuttajan kulttuuriin ja päinvastoin. Osa koki vaikeaksi tasapainoilla maahanmuuttajan kulttuurin ja uskonnollisten näkemysten ja suomalaisen tapakulttuurin välillä.

*Ja sit mä mietin sitä kulttuurista näkökulmaa, et meillä on aika erilainen toiminnanjärjestelmä kuin monessa muussa maassa, et meidän tavat suhteutettuna heidän omiinsa...Et miten he omaksuu nää meidän tavat täällä Suomessa ja miten paljon me otetaan huomioon niitä heidän tapojaan.*

#### 7.4.2. Tiimien valmius vastaanottaa erilaisuutta

Monet haastateltavat totesivat, että myös kotihoidon tiimien kantasuomalaisten on täytynyt sopeutua maahanmuuttajien työmarkkinoille tuloon. Sopeutuminen ei aina ollut tapahtunut kitkatta, mutta edistystä koettiin vuosien aikana tapahtuneen. Aluksi tiimien suhtautuminen maahanmuuttajataustaiseen työntekijään oli ollut hyvinkin epäluuloista ja pelkkä maahanmuuttajuus oli ollut jo iso kriteeri. Haastateltavat totesivat, että juuri kotihoidon tiimien kantasuomalaisten jäsenten oli täytynyt sopeutua uuteen tilanteeseen. Haastateltavat myönsivät, että matkan varrella oli ollut kulttuurisia

yhteentörmäyksiä, mutta nykyään osassa tiimeissä työskenteli jo useita maahanmuuttajia.

*Ensimmäisten kohdalla oli ehkä hyvinkin kriittistä, et se oli jo kriteeri, et onks suomalainen vai ei.*

*Et kun meillä oli joskus vain yksi maahanmuuttaja taustainen työntekijä, niin me mietittiin, et mitenkähän me pärjätään, mut nyt meillä on jo monta.*

*Et me puhuttiin kerran, et kuinka monta maahanmuuttajaa tiimit kestää, et alukshan ne ei pystyneet ottamaan vastaan kuin yhden kerrallaan, mut nythän niitä on jo vaikka kuinka paljon.*

*Musta on niin, että meidän suomalaisten on pitänyt sopeutua, et niin päin on käynyt. Sellaisia kulttuurillisia törmäyksiä on kyllä tullut.*

Vaikka maahanmuuttajia oli työskennellyt kotihoidossa jo muutaman vuoden, saattoi ennakkoluuloja ja varautuneisuutta maahanmuuttajaa kohtaan silti esiintyä. Maahanmuuttajaa saatettiin syyttää helpommin esimerkiksi työssä tehdyistä virheistä. Haastatteluun osallistujat kertoivat, että maahanmuuttajien tekemä virhe nähtiin johtuvan työntekijän maahanmuuttajuudesta, kun taas suomalaisen tekemä virhe johtui esimerkiksi kiireestä, ei hänen suomalaisuudestaan. Haastateltavat myös kokivat, että vaikka tiimien kantasuomalaiset jäsenet eivät tulisi keskenään hyvin toimeen, he saattoivat yhdistää voimansa maahanmuuttajataustaista työntekijää vastaan niin halutessaan. Maahanmuuttaja taustaisen työntekijän työn jälkeä seurattiin myös tarkemmin.

*Joillakin tiimin jäsenillä voi olla vahvoja ennakkoluuloja. Mä en osaa sanoa kuinka paljon, mutta tiedän, että on. Jokaista virhettä voidaan katsoa suurennuslasilla, mutta tapahtuuhan suomalaisillekin virheitä.*

*Ehkä näitä maahanmuuttajia helpommin syytetään tekemättömistä töistä tai mistä tahansa. Et vaikka suomalaiset muutoin olis pahimpia vihamiehiä, niin sitten maahanmuuttajaa vastaan he yhdistää voimansa.*

*Et jos maahanmuuttaja tekee virheen, niin se liittyy välittömästi siihen maahanmuuttajuuteen, mutta suomalaisen virhe ei liity suomalaisuuteen.*

Toisaalta joissakin tiimeissä jopa ylisuojeltiin maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Heiltä ei edes vaadittu samanlaista työpanosta kuin muilta. Haastateltavien mukaan maahanmuuttajataustaisen työntekijän suojelu liittyi osaltaan siihen, että tiimi itse asiassa varjeli itseään ylimääräiseltä työltä. Mikäli maahanmuuttajataustainen työntekijä ei suorittanut työtehtävää tarpeeksi hyvin, joutuivat tiimin jäsenet paikkaamaan työn tai tekemään sen uudelleen.

*Hän on vähän sellaisen lemmikin asemassa siinä tiimissä, et tiimi ei vaadi häneltä samaa kuin muilta. Häntä niin kuin suojellaan ja katsotaan vähän niitä asiakkaitakin, et kenen kanssa hän pärjää, et ei tule niin monimutkaisia asioita.*

*Se tiimi tietää, että jos hänelle annetaan liian vaikeita paikkoja, niin tiimi kärsii loppupeleissä, kun he kuitenkin joutuu korjaamaan ne virheet.*

Kaikenkaikkiaan koettiin, että maahanmuuttajiin ei enää kiinnitetty kotihoidon työyhteisöissä niin paljon huomiota kuin niinä vuosina, jolloin maahanmuuttajia alkoi vasta tulla työelämään. Tiimin kyvyllä ottaa vastaan maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä katsottiin helpottavan maahanmuuttajataustaisen työntekijän sopeutumista työyhteisöön. Haastateltavat kokivat, että jokaisella tiimillä oli oma kollektiivinen tapansa toimia uusia tiimin jäseniä kohtaan. Pahimmillaan tiimiläiset saattoivat yrittää antaa maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle esimerkiksi syntipukin roolia. Yleisesti kuitenkin uskottiin, että mahdollisista ennakkoluuloista huolimatta tiimiläiset olivat valmiita auttamaan ja tukemaan maahanmuuttajataustaista työntekijää. Mikäli tiimissä oli jo aikaisempia positiivisia kokemuksia maahanmuuttajista, nähtiin sen helpottavan oleellisesti tiimin kykyä vastaanottaa uusia maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Tiimin avoimuuden ja huumorintajun nähtiin osaltaan helpottavan maahanmuuttajataustaisen työntekijän integraatio prosessia. Vaikka tiimi olisikin ennakkoluuloton maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä kohtaan, asetti työntekijän kielitaito ja kulttuuriosaaminen sille kuitenkin tietyn rajan.

*Tiimillä on merkitystä tietysti. He voivat yrittää antaa syntipukin roolia tai sitten suojella. Se riippuu tiimistä ja sen sielusta. Yleensä varmaan kuitenkin yritetään auttaa ja tukea.*

*Et tiimeissä on niin paljon huumorintajua ja niinku avoimuutta ja kun siellä on eri kansallisuuksia, niin sinne aina vaan sujahtaa uusi työntekijä kansallisuudesta riippumatta.*

*Meillä on jo kautta vuosien ollut paljon maahanmuuttajia töissä, että siellä on jo totuttu, mutta jos on tosi huono kielitaito, niin se on kyllä tiimissä sellainen lisästressi, että se kyllä aiheuttaa sitä kireyttä, et koko ajan pitää varmistaa toisen kielitaitoa.*

*No kyllä meille sellanen pari mahtuu, sit siinä alkaa tulla ongelmia, mutta se riippuu aika paljon kielitaidosta ja siitä, miten on sopeutunut tähän kulttuuriin.*

Maahanmuuttajan omalla asenteella katsottiin olevan myös suuri merkitys tiimiin sopeutumisessa. Mikäli työntekijä oli ulospäinsuuntautunut, avoin uusille asioille ja motivoitunut oppimaan sekä suomen kieltä että kotihoidon työtä, katsottiin sen edistävän tiimiin sopeutumista. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että maahanmuuttajalta

tarvittiin enemmän motivaatiota, itseluottamusta ja itsetuntoa sekä asennetta tiimiin sopeutumisessa.

*Et jos ne kääntyy tiimiin päin, niin se auttaa paljon, et ei jää yksin ja pelkää, et jos se kielitaito ei ole kovin hyvä, niin se persoona, motivaatio ja asenne korostuu ja että osaa olla ammatillinen.*

*Mun mielestä avoimuus ja se ulospäinsuuntautuneisuus luovat sen, että ne tiimin jäsenet hyväksyvät heidät. Et monesti pitää mennä sen kielitaito-osaamisen läpi hyvällä itsetunnolla ja luottamuksella.*

*Ja varmaan se heidän oma asenne ja tahto tehdä sitä työtä, et he on olleet niin kiitollisia siitä työstä, niin se auttaa siinä sopeutumisessa.*

#### 7.4.3 Asiakkaiden suhtautuminen erilaisuuteen

Kaikki haastateltavat olivat kokeneet asiakkaiden ja erityisesti heidän omaistensa taholta syrjintää ja jopa rasismia kotihoidon maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä kohtaan. Omaisten taholta nouseva ennakkoluuloisuus ja rasismi maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä kohtaan oli yleisempää kuin kotihoidon asiakkaiden itsensä taholta tuleva kritiikki. Erityisesti epäluuloa näytti esiintyvän tummaihoisia miehiä kohtaan. Omaisten tunteita kiihdytti haastateltavien mukaan erityisesti tummaihoisen miehen tekemä asiakkaan hygienian hoito.

*Ja onhan siinä sitäkin, että ei haluta tummaihoista hoitamaan meidän äitiä ja näin, vaan halutaan suomalaisia hoitajia.*

*Omaisten kanssa saa käydä sitä keskustelua, et se on suuri kynnyskysymys monelle, mutta että pikkuhiljaa, et kyllä se menee eteenpäin.*

*No joo alkuun tuli sellaista soittoa, että mustan miehen kanssa en mene kylpyyn (nauraa).*

*On ollut tilanteita, että eivät aina ole halunneet tummaihoista miestä suihkuttamaan, mutta heillä ei ole ollut vaihtoehtoja, kun minulla oli jossakin vaiheessa niin paljon miestyöntekijöitä.*

*Et tällanen musta mies näyttäis olevan vaikee pala joillekin, et mun äitiä tai vaimoa ei tuu musta mies suihkuttamaan.*

Asiakkaat ja omaiset saattoivat myös epäillä maahanmuuttajataustaisen työntekijän ammattitaitoa ja tutkintoa. Epäiltiin, että tutkintotodistukset olivat väärennöksiä tai että tutkinto oli suoritettu sellaisessa maassa, missä ammatillisen osaamisen epäiltiin

olevan heikompaa. Haastateltavat katsoivat, että julkisuudessa käyty valelääkäri kohu lietsoi tällaisia epäilyjä entisestään.

*Et vieläkin tulee tietyiltä omaisilta, että he haluaa tietää näitten maahanmuuttajien koulutuksen- Et missä he on käyneet sen koulun ja onkohan se nyt ihan oikea koulutus.*

*Voi olla epäluuloisuutta. Epäilevät, että onko se oikea ammattilainen, kun on niitä ulkomaalaisia valelääkäreitäkin ja sellaista. Ja vaikka todistukset levittäis eteen, niin nehän voi olla väärennöksiä.*

Venäläiset työntekijät joutuivat puolestaan kohtaamaan sodan aikaisia traumoja sotainvalidien taholta. Osa sotainvalideista piti venäläisiä työntekijöitä yhä vihollisenaan ja vanhaa kaunaa purettiin kotihoidon venäläistaustaiseen työntekijään.

*Sotaveteraaneille on joskus vaikeaa se, venäläinen hoitaja, vaikka ovatkin aikuisia ihmisiä, niin vaikea se on hyväksyä, ettei se ole sen hoitajan vika.*

Asiakkaan asuinalueella ja sosioekonomisella taustalla nähtiin olevan yhteys siihen, kuinka hyvin asiakkaat ja heidän omaisensa pystyivät vastaanottamaan maahanmuuttajataustaisen työntekijän. Sosioekonomisesti paremmin toimeentulevilla alueilla nähtiin esiintyvän enemmän ennakkoluuloja. Sosioekonomisesti heikommilla asuinalueilla asukkaat olivat jo tottuneet jokapäiväiseen kanssakäymiseen maahanmuuttajien kanssa, eikä kotihoidon maahanmuuttajataustaiseen työntekijään kiinnitetty enää niin paljon huomiota.

*Riippuu kyllä alueesta, miten asiakkaat suhtautuu.*

*Jos on varakkaampi alue, niin saattavat olla vaativaisempia.*

*Tää alue on semmoista vanhaa omistusasuntoaluetta ja se tekee sen, että helposti ehkä valitetaan. Et meidän vuokra-asunto puolella valitetaan vähemmän näistä maahanmuuttajista, et eräänlaista luokkaeroa.*

Yhdellä haastateltavalla oli kokemusta todellisesta vaaratilanteesta asiakkaan ja maahanmuuttajataustaisen työntekijän välillä. Asiakas oli käyttäytynyt erittäin uhkaavasti ja aggressiivisesti työntekijää kohtaa. Tällöin koko tiimi oli tarvinnut kriisiapua. Yleensä tilanteet eivät kuitenkaan menneet näin pitkälle ja vaaratilanteet olivat onneksi erittäin harvinaisia. Keskustelu asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa oli lähes aina onnistunut rauhoittamaan ristiriitatilanteet. Mikäli asiakas tai omainen ei suostunut ottamaan vastaan maahanmuuttajataustaista työntekijää, yleisenä

käytäntönä oli, että asiakkaalle ei mennyt silloin suomalainenkaan työntekijä. Joskus omaiset peruivat kotihoidon käynnit, mikäli tiesivät etukäteen, että käynnin tekisi maahanmuuttajataustainen työntekijä. Moni haastateltava ihmetteli asiakkaiden ja heidän omaistensa alhaista toleranssia maahanmuuttajia kohtaan omassa kotona. Sitä hämmästeltiin ja jopa hävettiin.

*Mutta kenelläkään ei ole kotihoito loppunut sen takia, että ei pystytäkään takaamaan aina suomalaista työntekijää. Et kyllä ne keskustelemalla on saatu aina selviämään. Ja sitten jos ei kelpaa, niin omaiset on peruneet ne käynnit, jolloin sinne olisi tulossa maahanmuuttaja, et sitten sinne ei mennä ja se on heidän oma valinta.*

*Et sitä mä kyllä mietin, et miten nää asiakkaat voi vaatimalla vaatia, kun eihän osastoillakaan ole pelkästään suomalaisia töissä ja terveysasematkin on täynnä venäläisiä lääkäreitä vaikka minkälaisella kielitaidolla, et jotenkin...Se on jännä, että sinne omalle reviirille ei haluta ketään vierasta.*

*Et se tuntuu kummalliselta itelle, kun ei itelle tulis mieleen kyseenalaistaa sen ihonvärin takia. Välillä minua hävettää niiden (asiakkaiden) puolesta.*

Maahanmuuttajat itse suhtautuivat epäasialliseen ja rasistiseen käytökseen hyvin rauhallisesti. Tämän katsottiin johtuvan siitä, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät olivat jo tottuneet kantasuomalaisten syrjivään ja rasistiseen käytökseen. Kotihoidon tiimit puolestaan ovat kokeneet sellaiset tilanteet hyvin loukkaavina maahanmuuttajataustaista työntekijää kohtaan.

*Et he ei oo ottaneet niitä tilanteita henkilökohtaisesti. Ne on kai niihin jo tottuneet muutenkin täällä asuessaan. Mutta meillä on jotenkin hirveen oikeudenmukainen henkilökunta, et hekin kokee, et se on todella inhottavaa, miten näitä maahanmuuttajia saatetaan kohdella asiakkaiden puolesta.*

Vaikka asiakkaiden ja heidän omaistensa käytöksessä maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä kohtaan olikin vuosien saatossa tapahtunut muutosta positiivisempaan, nähtiin sekä henkilökunnan, että asiakkaiden asenteissa vielä muutoksen varaa. Suurin osa haastateltavista koki, että Suomessa oli vielä pitkä matka erilaisuuden hyväksymiseen ja aitoon, tasavertaiseen kanssakäymiseen.

*Et kyllä meillä on vielä siihen erilaisuuden hyväksymiseen niin kuin asiakkaiden puolelta niin aika pitkä matka vielä ja aika paljon tekemistä.*

*Et kun sais omat työntekijät hyväksymään heidät niinku työkavereina ja sit pitää saada ne omaiset ja vanhukset hyväksymään ne.*

Maahanmuuttajataustaista työntekijää pyrittiin tukemaan erilaisin keinoin sellaisissa asiakastilanteissa, jossa asiakas tai hänen omaisensa käyttäytyi syrjivästi tai rasistisesti. Yleisin tapa oli kehoittaa työntekijää lähtemään sellaisesta tilanteesta pois. Joissakin tapauksissa työntekijää suojeltiin epäasialliselta ja rasistiselta käytökseltä niin, ettei hänen tarvinnut mennä sellaisille asiakkaille, joiden tiedettiin jo etukäteen käyttäytyvän rasistisesti.

*Joskus on ollut, että hoitajia on asiakkaat nimitelleet ja hoitaja on sitten minulle soittanut ja kertonut, että lähdin pois. Se on sovittu juttu ja näin pitää tehdä.*

*Et mä oon sit ohjeistanut näitä työntekijöitä poistumaan paikalta, et ei meidän tarvitse sellaista todellakaan sietää.*

*Et jotkut asiakkaat on semmoisia, et sen jo tietää, et heille niitä (maahanmuuttajia) ei voi laittaa. Et asiakkaat käyttäytyy rasistisesti. Se on yksinkertaisesti helpompi vaihtoehto jo sen työntekijän kannalta, että sinne menee sitten aina joku muu.*

Toisaalta pohdittiin myös sitä, että tällaisissa tapauksissa asiakas ei saanut edes mahdollisuutta kohdata ennakkoluulojaan. Osa asiakkaista oli kuitenkin niin muistisairaita, että asiasta keskustelun nähtiin olevan hyödytöntä.

*Et pitäiskö sittenkin sitä siedätyshoitoa, en tiedä. Jos niitä (maahanmuuttajia) on enemmän, niin siinä ei ole sellaista pelivaraa tietenkään.*

*Et ne asiakkaat käyttäytyy rasistisesti ja mä oon sit soittanut sinne ja sanonut, et he ei voi ihonvärin perusteella valita työntekijöitä, mut ne on niin dementoituneita, et vaikka sanot, et ota tai jätä, niin ei se heihin juurikaan vaikuta.*

Maahanmuuttajataustaisille työntekijöille oli myös tarjottu mahdollisuutta käydä työterveyshuollossa keskustelemassa asiakkaiden epäasiallisen käytöksen nostattamista tunteista, mutta työntekijät eivät olleet sitä mahdollisuutta käyttäneet. Monet olivat sitä mieltä, että asiakkaiden ja heidän omaistensa epäasiallinen käytös nostatti enemmän tunteita kotihoidon esimiehessä ja kotihoidon tiimien kantasuomalaisissa jäsenissä, kuin maahanmuuttajissa itsessään. Yleisin keino oli asiasta keskustelu työntekijän, asiakkaan ja omaisten kanssa. Asiakkaalle ja omaisille kerrottiin, että mikäli he kieltäytyvät ottamasta maahanmuuttajataustaista työntekijää kotiinsa sen takia, että tämä on maahanmuuttaja, sinne ei myöskään tulisi suomalaista työntekijää.

*Yleensä ne omaiset saattaa haukkua ihan suoraan ja silloin joudutaan käymään niitä keskusteluja myös sen työntekijän kanssa, että miltä susta tuntuu*



*ja ohjataan työterveyshuoltoon, jos haluaa vaikka siellä käydä. Mutta ei ne ainakaan meillä ole sinne halunneet mennä, kun he itekin sanoo, et he on jo tottuneet, et kai se kirpaisee meitä enemmän kuin heitä.*

*Et sitten on sanottu, että sinne käynnille ei tule kukaan, ei suomalainen eikä ulkomaalainen.*

Asiakkaiden ja heidän omaistensa taholta esiintyvän syrjinnän ja rasisimin nähtiin johtuvan siitä, että suomalaisessa yhteiskunnassa maahanmuuttajat olivat vielä varsin tuore ilmiö ja työelämässä he olivat olleet vasta muutaman vuoden. Katsottiin, että nykyiset kotihoidon asiakkaat eivät olleet vielä täysin tottuneet siihen, että hoiva-alalla työskenteli maahanmuuttajia. Yleisesti katsottiin, että ajan kuluessa myös kotihoidon asiakkaat tottuvat siihen, että kotihoidossa työskentelee maahanmuuttajia

*Mutta sopeutuuhan siihen ne asiakkaatkin. Tällä hetkellä nämä asiakkaat, jotka on jo niin iäkkäitä, eivätkä ole tottuneet koko elämänsä aikana siihen, että täällä on missään maahanmuuttajia töissä, varsinkin jos tummaihoisen mies menee. Mutta nuorempi polvi, joka on jo tottunut, niin ei se heille ole mikään ongelma.*

## 7.5 Esimiehen rooli ja tarvittava tuki

Kotihoidon lähiesimiehet näkivät oman roolinsa eräänlaisina tasapainoittajina olemisen maahanmuuttajataustaisen työntekijän ja tiimin välillä sekä työntekijän ja asiakkaan välillä. Rooliin kuului molempien osapuolien kuuntelu ja tasapainoilu tarpeiden ja vaatimusten välillä. Lähiesimiehet kokivat olevansa eräänlaisia puskureita, joihin purettiin suurimmat jännitteet ja pettymykset. He toimivat ristiriitatilanteissa ”rauhanneuvottelijoina” ja yrittivät löytää kaikkia tyydyttävää ratkaisua ongelmakohtiin.

*Ite nään oman roolini sellaisena tasapainoittajana, tietynlaisena puskurina olemisen ja sitä pitää olla rohkeutta puuttua myös niihin ongelmiin. Et epäkohtiin täytyy puuttua ja sit puskurina niinku omaisten ja sen työntekijän välissä, kun nää omaiset saattaa tosi herkästi.. ja siinä tarvitaan sellaista neuvottelijaa välissä aina joskus.*

Mikäli maahanmuuttajataustaisella työntekijällä oli puutteellinen kielitaito, korostui silloin esimiehen työn kannalta työvuorosunnittelu.

*Työvuorosunnittelussa korostuu se, että heille ei voi laittaa iltavuoroja, eikä viikonloppuvuoroja, ellei siellä ole ainakin paria osajaa mukana. Se työrytmi on niin vauhdikas siellä silloin ja kun sitä puhelinta ei voi heille antaa. Jos näitä on monta, niin työvuorojen suunnittelu on aika hankalaa välillä.*

Haastateltavat pohtivat paljon sitä, millaista ulkopuolista tukea kotihoidon esimies tarvitsisi esimiestyösssänsä johtaessaan monikulttuurisia kotihoidon tiimejään. Suurimmaksi kompastuskiveksi näytti nousevan se, että kotihoidon työstä oli tullut haastateltavien mukaan liian laajaa ja vaikeastihallittavaa. Asiakkaita oli paljon ja he olivat moniongelmaisia ja monisairaita. Työntekijöiden piti oppia ja hallita monimutkaisia asiakokonaisuuksia lyhyessä ajassa kovan kiireen ja paineen alla. Nämä seikat yhdistettynä siihen, että kotihoitoon oli vaikea rekrytoida uusia työntekijöitä, oli tehnyt kotihoidosta haastateltavien mielestä lähes kaaottisen. Asioiden priorisointi koettiin vaikeaksi välillä ristiriitaisiksi koetuissa odotuksissa ja paineissa. Kotihoidossa näytti korostuvan monien asioiden yhtäaikaisten tärkeellisyys, kiireellisyys sekä arvaamattomuus. Ajan ei katsottu enää riittävän kaikkiin työtehtäviin, sillä kaikki asiakkaan ympärillä tuntui kuuluvan kotihoidolle. Toivottiin selkeitä rajoituksia kotihoidon työhön. Moni toivoi, että kotihoidossa yleisesti hyväksyttäisiin se, ettei kotihoidon tilanne ollut enää hallinnassa. Ylemmältä organisaatiolta toivottiin konkreettista apua.

*Ja sitten kun kaikki vielä kuuluu meille, et me joudutaan reagoimaan ihan kaikkeen siellä kotona ja joskus vielä naapurissakin. Ja pitäisi osata toimia järjestelmällisesti kovan paineen ja kiireen alla. Ja kun nämä asiat ei selviä aina yhdellä puhelinsoitolla, kun mikään ei ole suoraviivaista, et kyllä (huokaa). Miten me oikein selvittää, kun asiakkaittenkin ongelmat on niin monimutkaisia. Me tarvitaan aikaa, kun työtehtävät ja vastuut vaan kokoajan lisääntyvät ja aika sitä myötä vähenee.*

*Tää aika on vaan rajallista. Meidän aika menee niin moneen eri paikkaan, et vaikea on priorisoida. Pitäis koko ajan olla paikalla järjestelemässä ja vaihtamassa. Meillä pitäis olla selkeät rajat, että mitä tehdään ja mitä ei tehdä. Tää kun on niin hajanaista. Meidän kai pitäis oppia hyväksymään se, että tää on tällaista kaaosmaista. Me tarvittais ihan selkeää konkreettista apua johdolta, eikä sellaista sanahelinää, että yrittäkää nyt jotenkin pärjätä.*

*Tää arkityö vaan syö meidän voimia. Jotenkin kaikki hyvä aina tyssää siihen kiireeseen, kun ne meidän suunnitelmat ei oikeastaan koskaan päde. Et me ei voida luottaa siihen meidän seuraavaan päivään, et se menis niinkuin on suunniteltu, kun se melkein aina kaatuu jo aamusta, jos porukka sairastuu ja näin. Et kukaan ei sais olla poissa ja sairastaa ja lapset ei sais sairastaa ja mitään yllättävää ei sais tapahtua elämässä. Meidän työntekijät turhautuu siihen, kun heillä ei ole mahdollisuutta tehdä näitä asioita, mitä me heiltä odotetaan. Kun tää suunnitelmien lyttyyn meneminen on päivittäistä, et joka aamu se sama. Se on sellainen kauhun tasapaino ja mä mietin, että miten tässä lopulta oikein käy.*

Työn kompleksisuus ja monimuotoisuus koettiin suureksi haasteeksi maahanmuuttajataustaisen työntekijän oppimiselle. Koettiin, että uuden työntekijän piti kasvaa nopeasti osaavaksi, oma-aloitteiseksi ja itsenäiseen ajatteluun ja työskentelyyn kykeneväksi täysivaltaiseksi tiimin jäseneksi. Pelättiin, että puutteellista suomen kieltä

osaavien maahanmuuttajien palkkaaminen kotihoitoon tulisi tulevaisuudessa olemaan vaikeampaa. Katsottiin, että työ oli muuttunut niin hektiseksi ja ennalta-arvaamattomaksi, että työntekijöiltä vaadittiin hyvää suomenkielen taitoa. Uuden työntekijän asianmukaiselle perehdyttämiselle ei koettu löytyvän aikaa eikä välttämättä osaamistakaan. Perehdyttämiseen toivottiinkin apua kotihoidon organisaatiolta perehdytyshoitajan tai opetushoitajan muodossa.

*Kun ei me niitä ylimääräisiä vakansseja saada, niin se on kyllä vaikeaa sen esimiehenkin kannalta, jos huomaa, että on kielirajoitteita, et onko hänestä oikeesti hyötyä siellä tiimissä.*

*Mä näkisin sen hirveen tärkeänä, että meillä olis sellainen perehdyttäjä, joka näkis sen kokonaisuuden ja ymmärtäis jotain tuosta sosiaalipuolestakin. Sellanen jolla olis aikaa, eikä muun työn ohessa kiireessä ja kirjaamisen keskellä. Se on liian paljon, eikä se pakka pysy kenenkään hallussa, vaik kuinka yrittäis tehdä parhaansa. Ja sit se, et ketä sä perehdytät, et toiset uskaltaa kysyä ja toiset ei, eikä edes ymmärrä, et mitä pitäis kysyä. Jälkeenpäin tulee sit niitä kysymyksiä mieleen, mut ei ne halua häiritä, kun aina on joku poissa, eikä mikään mene niinkuin pitäisi.*

Haastateltavat toivoivat myös organisaatiolta avointa keskustelua siitä, kuinka kotihoidon lähiesimiehen kuului johtaa kotihoidon monimuotoisia tiimejä, joissa työskenteli monimuotoista henkilökuntaa. Työssä oli nuoria ja ikääntyviä työntekijöitä, maahanmuuttajia sekä työrajoitteisia työntekijöitä sekä ihmisiä hyvin erilaisissa elämäntilanteissa. Heidän johtamisensa oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti koettiin haasteelliseksi.

*Et kyllä mä mietin, et kuinka johtaa sitä monikulttuurista tiimiä, et sen kun joku kertois. Et miten se tapahtuu just se, että kukaan ei koe tulleen kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti, mut kuinka yksilöllisesti me ylipäänsä voidaan ihmisiä kohdella. Niin ja ikäjohtamien ja työkyvyttömiä johtaminen siihen päälle ja opiskelijat tällä välittömällä työajalla, niin miten se oikeesti tehdään. Eihän nää nuoret enää suostu tähän*

*Et miten se tapahtuu just se, että kukaan ei koe tulleen kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti, et säännöt on tietenkin, mut miten yksilöllisesti voidaan muutoin kohdella, kun kaikilla on jotakin rajoitetta tai toivetta.*

Myös koulujen vastuuta perättiin opiskelijavalintojen suhteen. Monen mielestä koulujen sisäänottokriteerit olivat liian löysät. Monella oli kokemusta opiskelijoista, jotka eivät joko soveltuneet hoitoalalle laisinkaan tai heidän kielitaitonsa saattoi olla lähes olematon. Myös uskonnolliskulttuuriset tekijät saattoivat nousta esteiksi työskentelylle hoiva-alalla. Haastateltavat kokivat, että koulut sysäsivät osan vastuustaan

harjoittelupaikoille. Harjoittelupaikat päättivät opiskelijan mahdollisuuksista jatkaa opintojaan suunnitelmien mukaisesti. Näin suuri vastuu koettiin epäoikeudenmukaisena.

*Ja sitäkin mä olen miettinyt, että miten paljon tähän lähihoitajakouluun voidaan ottaa jo valmiiksi vajaakuntoisia ja työrajoitteisia ja mielenterveysongelmaisia. Et miten voidaan ottaa sellaisia opiskelijoita, että ne jätetään harjoittelupaikkojen vastuulle sanoa, että ei sovellu alalle. Kun monilla on jo niin paljon sosiaalisia ongelmia, että miten kuvitellaan, että he töissä pystyy keskittymään ja hoitamaan työnsä.*

*Et kyl koulujen pitäis siihen kielitaitoon kiinnittää enemmän huomiota ja siihen, että nää uskonnolliset ja vakaumuselliset asiat käsiteltäis jo koulussa..niinku tehtäis selväks, että ei sitten harjoittelussa tai työpaikalla, että jaahas, tällainen tilanne. Et sitä koulujen vastuuta peräisin. Tänne kentälle jää liikaa vastuuta ja täällähän ne harjoittelut tapahtuu ja täällä me hylätään nää sopimattomat opiskelijat, mut voishan ne koulutkin vähän kantaa vastuutaan.*

Myös sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitosten englanninkieliset lähi- ja sairaanhoitaja opintokokonaisuudet saavat haastatteluun osallistuneilta kritiikkiä osakseen. Erityisesti englanninkielisten opintojen nähtiin tekevän hallaa juuri maahanmuuttajataustaisille työntekijöille, joiden suomen kieli oli todennäköisesti muutoinkin heikompi. Englanninkielisten koulutusohjelmien nähtiin tuovan lisäesteitä maahanmuuttajan työllistymiselle Suomessa.

*Monet opiskelee englanniks ja se kyllä vaikeuttaa sitä oppimista täällä Suomessa. Mä oon ymmärtänyt, että se on heille helpompi vaihtoehto, mutta pitkällä tähtäimellä se suomen kielinen koulutus ois kyllä parempi.*

*Ihan hyvä, että ihmiset voi opiskella englanniksi, mutta tuota se, että opiskelee englanniksi ja työskentelykieli on suomi ja aikoo tehdä töitä Suomessa, niin se ei suju. Se on (englanninkielinen opiskelu) suomalaiselle etu, mutta näille maahanmuuttajille, niin se rajoittaa niiden työnsaantia entisestään.*

## 8. Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia kotihoidon lähiesimiesten näkemyksiä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työssä selviytymistä kotihoidossa. Tutkimus oli laadullinen haastattelututkimus, joka analysoitiin sisällön analyysillä. Tutkimukseen haastateltiin yhdeksää (9) kotihoidon lähiesimiestä. Tutkimustulokset myötäilevät aikaisempia tutkimustuloksia.

Tutkimuksen mukaan kulttuurisesti moninaiset kotihoidon työpaikat olivat tulleet arkipäiväisemmiksi viimeisen muutaman vuoden aikana. Maahanmuuttajataustaisiin työntekijöihin ei enää kiinnitetty sellaista huomiota kuin aikaisempina vuosina. Haastatteluun osallistuneet arvostivat ja ihailivat maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rohkeutta, sitkeyttä ja motivaatiota uudessa kulttuurissa. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden nähtiin tuoneen työpaikoille uutta sosiaalista pääomaa, uusia näkökantoja ja positiivista energiaa. Heidän nähtiin olevan iloisia, motivoituneita ja joustavia, jotka tekivät tarvittaessa pitkää päivää. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden sopeutumista helpotti työntekijän mahdollisimman lähellä Suomen kulttuuria oleva kulttuuritausta, hyvä suomen kielen taito, Suomesta hankittu hoitoalan koulutus, korkea motivaatio, oma-aloitteisuus ja itseluottamus sekä vahvat vuorovaikutustaidot.

Myös Rintala- Rasmus ja Giorgiani (2007) ovat tulleet tutkimuksessaan samoihin johtopäätöksiin. Maahanmuuttajat nähtiin sitoutuneina ja lojaaleina työntekijöinä, joilla oli innokas ja motivoitunut asenne työhön. Maahanmuuttajat olivat tuoneet ongelmien ratkaisuun uudenlaisia luovia ratkaisumalleja. ( Rintala-Rasmus & Giorgiani 2007: 50.) Myös Baumgardner ( 2012: 44), joka on tutkinut ulkomaalaisia hoitajia suomalaisessa terveydenhuollossa toteaa, että maahanmuuttajatyöntekijän oma-aloitteisuus, motivoituneisuus, ahkeruus, sinnikkyys ja hyvä itsetunto auttavat häntä sopeutumaan suomalaiseen hoitotyökulttuuriin. Forsander (2001: 64) on maahanmuuttajan työllistymistä koskevissa tutkimuksissa pitänyt ratkaisevana työpaikan saamiselle ”tekijää x” eli ammattitaidon, persoonallisuuden ja asenteen sopivaa yhdistelmää.

Sopeutumiseen vaikutti myös tiimien kyky vastaanottaa maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Eniten sopeutumista nähtiinkin tapahtuneen juuri kotihoidon kantasuomalaisten tiimien jäsenissä. Avoin tiimi, joka hyväksyi epätäydellisyyttä myös itsessään ja jolla oli aikaisempia positiivisia kokemuksia maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä oli valmis vastaanottamaan maahanmuuttaja työntekijöitä. Tiimit olivat kuitenkin erilaisia ja haastateltavat olivat tietoisia olemassaolevista ennakkoluuloista. Tiimien kantasuomalset jäsenet saattoivat seurata maahanmuuttajataustaisen työntekijän työnjälkeä tarkasti ja hänen täytyi todistaa osaamisensa. Joissakin tiimeissä puolestaan suojeltiin maahanmuuttajataustaista työntekijää, eikä häneltä edes odotettu samaa työpanosta kuin muilta. Yleisesti kuitenkin katsottiin, että tiimit pyrkivät auttamaan maahanmuuttajataustaista työntekijää.

Myös muissa tutkimuksissa on löydetty samankaltaisia asiayhteyksiä. Ensimmäisenä rekrytoidut maahanmuuttajatyöntekijät toimivat työpaikassa asennemuokkaajan roolissa ja loivat tilaa rekrytoida uusia maahanmuuttajia. ( Rintala-Rasmus & Giorgiani 2007: 50-52.) Tutkimusten mukaan erilaiseen ihonväriin tai pukeutumiseen liittyvien kielteisten asenteiden taustalla on usein strereotypioita ja ennakkoluuloja. Ennakkoluulot saattavat puolestaan aiheuttaa maahanmuuttajataustaisen tai etniseen vähemmistöön kuuluvan työntekijän ammattitaidon aliarvioimisen tai työsuorituksen ylikorostunutta valvontaa. Vieraan kulttuurin kohtaaminen voidaan kokea vaikeaksi ja jopa pelottavaksi. ( Työ- ja elinkeinoministeriö 2007-2013b: 21.) Myös Baumgardner (2012) toteaa pro gradu työssään, että työpaikan ilmapiirillä on vaikutusta sopeutumiseen. Kun vastaanotto työpaikalla on hyvä, maahanmuuttajatyöntekijän on helpompi sopeutua työpaikkaan. Tasavertainen kohtelu, sananvapaus, toisen kunnioittaminen ja tiimityöskentely koettiin tärkeiksi asioiksi. Työilmapiiriä ja sopeutumista heikensivät puolestaan heikko informointi, ulkopuolisuuden tunne, huono käytös, vihamielisyys, syrjintä ja työkavereiden puhumattomuus. ( Baumgardner 2012: 42.) Kalliomäen (2008) mukaan maahanmuuttajataustaisen työntekijän työyhteisöön sopeutuminen on usemmiten hyvää. Ennakkoluuloja voi esiintyä esimerkiksi työpaikan menettämisen tai työlaadun suhteen. Negatiivinen suhtautuminen voi johtua myös yhteisen kielen puutteesta. (Kalliomäki 2008: 32.)

Myös kotihoidon asiakkaat olivat tottuneet maahanmuuttajataustaisiin työntekijöihin. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kielitaidosta hyödyttiin hoitotyöstä ja heitä saatettiin käyttää tulkkeina maahanmuuttajataustaisen asiakkaan asioiden hoitamisessa. Ennakkoluuloja ja rasismia esiintyi yleensä omaisten taholta erityisesti tummaihoisia miehiä kohtaan, joiden ei haluttu hoitavan omaa lähisukulaista. Tutkimusten mukaan Afrikasta ja Lähi-idän maista tulleet maahanmuuttajataustaiset työntekijät joutuivat kohdelluksi epäasiallisesti asiakkaiden taholta huomattavasti muita maahanmuuttajia enemmän. Ulkoisesti erottuvat maahanmuuttajat joutuvat muita useammin syrjinnän ja rasismin kohteeksi. ( Vartia & Bergbom 2007: 137-138.)

Erityiseksi maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden osaamisalueeksi nousi vanhuksen arvostava kohtaaminen. Heillä katsottiin olevan hyvät käytöstavat ja vuorovaikutustaidot, mikä näkyi erityisesti vanhusasiakkaiden arvostavana, ystävällisenä ja iloisena kohtaamisena. Tuononen (2013) tutki maahanmuuttajataustaisten lähihoitajien työllistymispolkuja ja työpaikkaintegraatiota. Tutkimukseen osallistuneiden työnantajien mukaan maahanmuuttajataustaisten

lähihoitajien aito läsnäolo, vanhusten arvostava kohtelu ja inhimillisuus olivat sellaista, mistä suomalaisten tulisi ottaa oppia. Asiakkaan arvostus ja kunnioitus esimerkiksi vanhustyössä nähtiin maahanmuuttajien yhtenä mahdollisuutena erottua edukseen muista työnhakijoista ( Rintala-Rasmus & Giorgiani 2007:53).

Suurimmaksi esteeksi maahanmuuttajataustaisen työpaikkaintegraatiossa nousi puutteellinen suomen kielen taito ja joissakin tapauksissa myös kulttuurisuskonnolliset seikat, kuten erilainen aikakäsitys ja muslimimiesten vaikeus ottaa ohjeita vastaan naispuoliselta esimieheltä tai työtoverilta. Työntekijän puutteellinen kielitaito vaikutti kielteisesti työntekijän palkkaamiseen, perehdytysprosessiin, työtehtävien laajuuteen, osaamisen hyödyntämiseen, työvuorosuunnitteluun ja työyhteisöön integroitumiseen. Kielitaidon puute vaikutti lumipalloefektin lailla koko kotihoidon työyhteisöön ja työn suunnitteluun. Suomen kielen taito nousi oleellisimmaksi taidoksi kotihoidossa motivaation, oma-aloitteisuuden ja asenteen lisäksi.

Kalliomäen ( 2008) mukaan puutteellinen kielitaito on ulkomaalaisen työvoiman suurin haaste ja ongelma. Se vaikeuttaa työtehtäviin perehdyttämistä ja opastamista. Kielimuurin vuoksi syntyvät ongelmat aiheuttavat väärinymmärryksiä ja tämä näyttäytyy puolestaan huonona työnlaatuna. ( Kalliomäki 2008: 26.) Myös Tuononen ( 2013) raportoi kielitaidon puutteen vaikeuttavan maahanmuuttajataustaisen lähihoitajien työssä selviytymistä. Tämä nousi hänen tutkimuksensa huomion keskipisteeksi sekä lähihoitajien itsensä että yksikköjen esimiesten arvioimana. (Tuononen 2013: 138.) Baumgardner ( 2012:45) toteaa tutkimuksessaan, että hyvä suomen kielen edisti ja nopeutti hoitajan hyväksymistä työyhteisön jäseneksi. Heinola (2011) puolestaan toteaa, että monikulttuurisen hoitajan aikakäsitys saattaa erota suomalaisesta. Se tulee esiin esimerkiksi epätasällisyytenä sovituista työajoista ja suhtautumiseensa poissaoloihin. Poissaoloista ei aina ilmoiteta esimiehelle ja vuosilomapäivien ja lomien muodostumista ei aina ymmärretä. ( Heinola 2011: 33.) Esimies-alais-suhteessa ongelmaksi voi nousta myös sellainen tilanne, jossa miespuolisen maahanmuuttajataustaisen työntekijän on vaikea ottaa ohjeita vastaan naispuoliselta esimieheltä tai työtoverilta. ( Ekholm & Salmenkangas 2008: 33.)

Maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdytys koettiin haasteelliseksi. Perehdytyksen vaikeus koski sekä kantasuomalaisia että maahanmuuttajataustaisia uusia työntekijöitä. Perehdytys koettiin kotihoidossa liian tilanne- ja työntekijäsidonnaiseksi. Sen katsottiin olevan myös liian laajaa ja moniulotteista.

Perehdytykseen tarvittiin aikaa ja kompetenssia. Pelättiin, että puutteellisen perehdytyksen vuoksi uudet työntekijät saattoivat jäädä työyhteisön ulkopuolelle ja todellista yhteyttä työyhteisöön ei päässyt syntymään. Kotihoitoon toivottiin ulkopuolista perehdyttäjää, joka hallitsisi sekä sosiaali- että terveystieteiden asiakokonaisuudet. Maahanmuuttajataustaisille työntekijöille toivottiin myös mentorityyppistä tukihenkilöä, joka motivoisi uusia työntekijöitä.

Myös tutkimuksissa on nostettu esille maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden hyvä perehdytys. Perehdytyksen on nähty olevan erittäin tärkeässä asemassa ennaltaehkäisessä väärinkäsityksiä ja ristiriitatilanteita. Suositeltavaa olisi, että maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdytykseen varattaisiin jopa puolitoistakertainen aika suomalaisen työntekijän perehdytykseen verrattuna. Perehdytyksen pitäisi kohdistua ensisijaisesti työstä suoriutumiseen (Ekholm & Salmenkangas 2008: 34-35.) Kalliomäki (2008: 33) korostaa, että maahanmuuttajan perehdytyksessä tulee huomiota kiinnittää myös uskontoon, kieleen, kulttuurieroihin ja työturvallisuuteen. Hartikaisen ja Kankkusen (2009) tutkimuksen mukaan maahanmuuttajataustaiset hoitajat kokivat perehdytyksen puutteen suureksi sopeutumista estäväksi tekijäksi. Joillakin työpaikoilla on kokeiltu puolestaan uudelle työntekijälle nimettyä tukihenkilöä, joka opastaa maahanmuuttajatyöntekijää ensimmäisinä viikkoina ja tästä oli saatu hyviä kokemuksia. (Ekholm & Salmenkangas 2008: 32.)

Vaikka maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden nähtiin sopeutuneen kohtuullisen hyvin kotihoidon työyhteisöihin, oltiin kuitenkin sitä mieltä, että todelliseen erilaisuuden hyväksymiseen on Suomessa vielä pitkä matka. Monikulttuuristen tiimien lähiesimiehet näkivät oman roolinsa puskurina olemisen, johon purettiin suurimmat pettymykset. Lähiesimies tasapainoili maahanmuuttajataustaisen työntekijän, tiimien ja asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten välimaastossa ja toimi tarpeen vaatiessa neuvottelijana. Pohdittiin sitä, kuinka johtamisesta saataisiin oikeudenmukaista ja jokaisen työntekijän tarpeet tulisivat kohtuullisesti huomioituiksi. Kotihoidon lähiesimiehet toivoivat organisaatioltaan selkeitä ohjeita kotihoidon arkeen. Kotihoidon arki näyttäytyi tutkimuksessa arvaamattomana, jossa ei ollut varaa muutoksille. Arjen koettiin syövän voimavaroja ja aikaa ei jäänyt kotihoidon kehittämistyölle. Kotihoito nähtiin haasteellisenä työpaikkana, jota ei suositeltu maahanmuuttajan ensimmäiseksi työpaikaksi. Haastateltavat peräsivät terveydenhuolto-oppilaitoksilta enemmän vastuuta opiskelijavalintoihin ja huomiota pitäisi kiinnittää myös suomen kielen



opintoihin. Englanninkielisiä lähi- ja sairaanhoitaja koulutusohjelmia kritisoitiin. Niiden nähtiin uusintavan maahanmuuttajien työttömyyttä.

Työpaikoilla elää oletus kulttuurien samankaltaisuudesta. Oletuksella samanlaisuudesta torjutaan vierauden pelkoa. Tutkijoiden mukaan suomalaisessa ”kollektiivisessa identiteetissä” on vieläkin aukkoja ja sellaista epävarmuutta, mikä estää suomalaisia heittäytymästä vuorovaikutukseen muiden kulttuurien kanssa. (Alho – Viitamaa-Terhonen & Juuti 2007: 56.) Tutkimusten mukaan työpaikkojen luottamuksellinen, avoin ja kunnioittava vuorovaikutus on kaikkien organisaatiossa työskentelevien ihmisten vastuulla, mutta vuorovaikutuskulttuurin kehittämisen vastuu on esimiehellä. Esimies luo työyhteisöä energisoivan vision, jota kohtaan toiminta suuntautuu. Valmentajan ja esimerkkinä olemisen rooli korostuu nykypäivän työyhteisöissä. Esimiehen vastuulla on yhdenvertaisuuden edistäminen ja härinnän ehkäiseminen. (Alho ym. 2007: 21-27.) Kotihoidossa on puolestaan Haapakorven ja Haapolan (2008) mukaan havaittu ilmiö, jossa kielteisesti työyhteisöön vaikuttavat tekijät kumuloituvat ja ovat sidoksissa toisiinsa niin, että osasten alettua liikehtiä, ne aina vaikuttavat myös toisiin osasiin sysäten myös niitä eteenpäin. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi sairauspoissaolot, vaikeudet saada sijaisia, esimiestyön vaikeutuminen, huono ilmapiiri, työviihtyvyyden lasku ja siitä alkava poissaolojen kierre. Kun kierre pääsee liian pitkälle ja erilaiset ilmiöt vaikuttavat toisiinsa, on tätä negatiivista kierrettä vaikea katkaista. (Haapakorpi & Haapola 2008:57.) Myös Tuonolan (2013) tutkimukseen osallistuneet osastonhoitajat pohtivat sekä lähihoitajien koulutuksen syvyyttä ja osaamisen tasoa koulutuksen jälkeen. Osaamisen nähtiin olevan hyvin heikkoa. He pohtivat myös englanninkielisten koulutusohjelmien tarkoituksenmukaisuutta ja sitä, tarvitaanko osastoilla tulevaisuudessa englanninkielistä opiskelijanohjausta. (Tuononen 2013: 112.)

## 9. Pohdinta

Vielä 10 vuotta sitten kotihoidon tiimihuoneissa ei maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä juuri nähty, mutta nykyään lähes jokaisessa tiimissä työskentelee ainakin yksi maahanmuuttajataustainen työntekijä. Kotihoidon tuntityötä tekevät ”keikkalaiset” ovat usein myös maahanmuuttajia. Kymmenessä vuodessa moni asia on muuttunut, eivätkä maahanmuuttajataustaiset työntekijät enää ”hätkäytä” kotihoidon tiimeissä.

Maahanmuuttajuutta tärkeämmäksi tekijäksi on noussut se, kuinka hyvin työntekijä työtehtävistään selviytyy. Tällainen näyttäisi olevan ainakin lähiesimiestason ajatuksenkulku. Päällimmäiseksi ja erittäin positiiviseksi tutkimustulokseksi haastatteluista nousikin kotihoidon lähiesimiesten arvostava suhtautuminen maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä kohtaan. Heidät nähtiin selkeästi voimavarana ja työyhteisöön ”jotakin lisää” tuovana resurssina. Vaikka työpaikkojen monimuotoisuuden johtaminen koettiin välillä haasteelliseksi, siihen vaikuttivat monet muutkin tekijät kuin maahanmuuttajat. Osalla työpaikoista maahanmuuttajat olivat nousseet työyhteisön arvostetuiksi osaajiksi.

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työintegraatio näyttäisi olevan monien tekijöiden summa, johon koko suomalainen yhteiskunta osallistuu. Poliittisilla päättäjillä ja medialla on ollut suomalaisten asennemuokkauksessa suuri rooli ja vastuu. Siitä kuinka asennemuokkaus on onnistunut, voidaan olla montaa mieltä. Tutkimusten valossa suomalaisten näyttäisi olevan vaikea sopeutua maahanmuuttajataustaisiin työtovereihin. Tähän on löydetty monia syitä, joista eräs on ollut se, että maahanmuuttajat ovat asuneet Suomessa vielä vähän aikaa. Heitä on kuitenkin ollut Suomessa jo ainakin yhden uuden sukupolven verran. Vasta viimeisen 10 vuoden aikana maahanmuuttajat ovat rantautuneet suomalaisiin työyhteisöihin.

Maahanmuuttajien integraatio vallitsevaan yhteiskuntaan ja sen tapohin alkaa siitä, kuinka tervetulleiksi maahanmuuttajat itsensä kokevat uudessa kotimaassaan. Myös uudessa työpaikassa integroitumista auttaa työkavereiden ystävällinen suhtautuminen uutta tulijaa kohtaan. Haastattelujen mukaan kotihoidon tiimit ottivat uudet tulijat pääsääntöisesti ystävällisesti vastaan, mutta myös ennakkoluuloja esiintyi. Ennakkoluulojen kitkemisessä tarvitaan paljon yhteistä keskustelua, aikaa ja toiseen tutustumista. Kiusaamattomuuteen ja syrjimättömyyteen ei lainsäädännöstä huolimatta ole oikopolkua, vaan aika, tutustuminen ja yhdessä tekeminen luovat puitteet luottamuksen syntymiselle. Esimiehen vastuulla onkin tiimien valmistaminen uuteen työntekijään. Hän esittelee ja markkinoi uuden työntekijän ja varmistaa perehdytyksen käynnistymisen. Työpaikolla tarvitaan perehdytystä myös maahanmuuttajataustaisen työntekijän kulttuuriseen taustaan ja työhistoriaan. Esimiehen ja tiimien olisikin hyvä jo etukäteen tiedostaa esimerkiksi valtaetäisyyteen ja oma-aloitteisuuteen liittyvät käsitykset. Tällä voitaisiin ennaltaehkäistä monta väärinkäsitystä ja fokusoida perehdytystä. Tätä ei tule myöskään unohtaa kantasuomalaisten kohdalla. Jokaisella

meistä on oma henkilökohtainen työhistoriamme ja vaikka olemmekin asuneet samassa maassa, voivat työkulttuurit poiketa toisistaan rajustikin.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa korostuu luonnollisesti työntekijän suomen kielen taito. Puutteellinen suomen kielen taito näyttäisi nousevan työllistymisen suurimmaksi esteeksi kotihoidossa. Tiimien kyky ohjata ja opettaa työntekijää työn lisäksi vielä suomen kielessä koettiin haasteelliseksi ellei jopa mahdottomaksi. Lisäksi kotihoidon työn itsenäinen luonne ja laaja-alaisuus asetti työn tekijälle suuria osaamisen vaateita, joista eräs oli suomispesifi kulttuuriosaaminen ja suomalaisen toimintajärjestelmän tunteminen. Riippui pitkälti maahanmuuttajataustaisen työntekijän omasta asenteesta ja sitkeydestä, kuinka hänen työuransa kotihoidossa otti tuulta alleen. Maahanmuuttajataustaiselta työntekijältä odotetaan enemmän kuin suomalaiselta ja odotusten täyttäminen puolestaan vaatii sitkeyttä ja hyvää itsetuntoa.

Ensisijaisen tärkeää olisin tehostaa maahanmuuttajien suomen kielen ja työkulttuurin opintoja ja nostaa kielen osaamisen vaatimustasoa. Puutteellisella suomen kielellä ei työpaikan kiireisessä arjessa selviydy. Heikko suomen kieli todennäköisesti toisintaa maahanmuuttajan syrjimisen kokemuksia ja samanaikaisesti vahvistaa kantasuomalaisten ennakkoluuloja. Suomalaisen työkulttuurin tuntemusta voisi puolestaan tehostaa jo opintojen aikana suoritettu eräänlainen suomalaisen työkulttuurin ABC. Tällä kurssilla tutustuttaisiin keskeisimpiin suomalaisen työelämän normeihin, sääntöihin ja käytöstapoihin. Tällä maahanmuuttajataustaiset työntekijät voisivat jo työpaikkaa hakiessaan todentaa hallitsevansa työelämässä vaadittavat taidot. Tämä ei luonnollisestikaan poista työpaikkojen perehdyttämisvastuuta. Nykypäivän työ on kiireellistä ja jokaisen maksimi työpanosta tarvitaan. Olisi sääli jos maahanmuuttajat eivät löytäisi paikkaansa kotihoidossa vain sen takia, että heidän suomen kielen taitonsa ja kulttuuriosaamisensa ei ole tarpeeksi korkealla tasolla.

Myös suomalaisten asenteiden olisi muututtava. Tähänkään ei näyttäisi olevan pikalääkettä, vaan asenteet muuttuvan positiivisemmiksi henkilökohtaisten kontaktien ja yhdessä tekemisen kautta. Nuoremmilla sukupolvilla näyttäisi tässä olevan paremmat valmiudet. Heillä on kokemuksia maahanmuuttajista jo päiväkodista saakka, eivätkä maahanmuuttajat edusta heille erilaisuutta vain toivottavaa kehitystä ja kansainvälisyyttä.

Lisäksi kotihoidossa pitäisi ehdottomasti panostaa perehdytykseen. Kotihoidon työn itsenäinen ja oma-aloitteisuuteen perustuva luonne vaatii uudenlaista perehdytystä, jossa huomiota kiinnitetään myös työntekijöiden vuorovaikutustaitoihin ja prosessien hallintaan. Perehdyttäjällä tulisi olla pedagogisia taitoja ja ymmärrystä perehdytyksen kulusta ja oikeasta ajoituksesta. Kuten eräs haastateltava sanoi, perehdytys on kaiken A ja O. Tämä pitää mielestäni paikkansa. Perehdytyshoitaja olisi kotihoidossa välttämätön. Perehdyttäminen ei voi tapahtua oman työn lomassa kiireisessä ja levottomassa työympäristössä. Perehdytys tarvitsee kotihoidossa ehdottomasti kasvojenkohotuksen. Vähäisten resurssien aikana katse kääntyy yli organisaatio – ja hallintorajat ylittävään yhteistyöhön. Löytyisikö yhteistyöllä ratkaisu tähänkin ongelmaan.

## Lähteet

Akhlaq, A. 2010. ”Voisin tietysti palkata heitä, mutta...”. Työpaikkojen sosiokulttuurinen sidonnaisuus. Teoksessa Wrede, S. & Nordberg, C. (toim.) Vieraita työssä. työelämän etnistyvä eriarvoisuus. Palmenia sarja 70. Hakapaino, Helsinki 2010.

Alho, L., Viitamaa-Tervonen, O. & Juuti, P. 2007. Mahmoud, Mertsu ja Maija. Monimuotoinen työyhteisö ja syrjimätön arki. Koulutusaineisto työpaikoille yhdenvertaisuuden edistämiseksi työpaikoilla. SAK, EK, STTK ja AKAVA. Edita. [https://www.tem.fi/files/29243/Mahmoud Mertsu Maija.pdf](https://www.tem.fi/files/29243/Mahmoud_Mertsu_Maija.pdf). Luettu 11.11.2014

Baumgardner, P. 2012. Ulkomaalainen hoitaja suomalaisessa terveydenhuollossa. Pro-gradu -tutkielma. Preventiivinen hoitotiede. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20120583/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20120583.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120583/urn_nbn_fi_uef-20120583.pdf). Luettu 11.11.2014

Doyle, M. & Timonen, V. 2007. Home Care for Ageing Population. A Comparative Analysis of Domiciliary Care in Denmark, United States and Germany. Cheltenham, UK. Edward Elgar Publishing.

Ekholm, E & Salmenkangas, M. 2008. Puhumalla paras. Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Sisäasianministeriön julkaisu. Edita Prima Oy. <http://www.intermin.fi/julkaisu/012008?docID=24933>. Luettu 10.11.2014

Eronen, A., Härmälä, V., Jauhiainen, S., Karikallio, H., Karinen, R., Kosunen, A., Laamanen, J. & Lahtinen, M. 2014. Maahanmuuttajien työllistyminen - Taustatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys. 6/2014. MEE Publications. [https://www.tem.fi/files/38664/TEMjul\\_6\\_2014\\_web\\_10022014.pdf](https://www.tem.fi/files/38664/TEMjul_6_2014_web_10022014.pdf). Luettu 15.9.2014

Eskola, I. & Valvanne, J. 2000. Kotihoidon kehittäminen Helsingissä. Sosiaaliviraston julkaisusarja A7/2000. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto.

Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 2014. Kotoutuminen ja kotouttaminen. <http://www.eksote.fi/fi/perhejasosiaalipalvelut/momentti/kotoutuminen/sivut/default.aspx>. Luettu 5.11.2014

Forsander, A. 2002. Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 39/2002. Väestöntutkimuslaitos, Väestöliitto. Vammala.

Forsander, A. & Ekholm, E. 2001. Maahanmuuttajat ja työ. Teoksessa Forsander, A., Ekholm, E., Hautaniemi, P., Abdullahi, A., Alitolppa-Niitamo, A., Kyntäjä, E. & Nguyen, Q. (toim.) Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. Helsingin yliopiston Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. Yliopistopaino. Helsinki 2001.

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Werner Söderström Osakeyhtiö. WSOY:n graafiset laitokset. Juva

Haapakorpi, A., Haapola, I. 2008. Työn organisointi ja työhyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla – esimerkkinä vanhusten kotihoito. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 35/2008. <https://www.tem.fi/files/21000/TEM35.pdf>. Luettu 2.11.2014

Hartikainen, J & Kankkunen, P. 2009. Maahanmuuttaja tarvitsee perehdytystä. Sairaanhoitaja 82 (4), 26-28.

Hassi, T-M. 2005. Yhteiskunnalliset muutossuunnat ja kotihoidon osaaminen tulevaisuudessa – vanhustyön asiantuntijoiden käsityksiä yhteiskunnallisista megatrendeistä ja kotihoidossa vaadittavasta osaamisesta. Lisensiaattitutkimus. Tampereen yliopisto. Ammattikasvatus tutkimus- ja koulutuskeskus. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76393/lisuri00025.pdf?sequence=1>. Luettu 5.11.2014

Heikkinen, M. 2005. Monimuotoisuus organisaatioissa- monimuotoisuustutkimuksen pääpiirteitä ja kehityslinjoja. Hallinnon tutkimus 1, 2005. 3-13.

Heinola, P. 2011. Monikulttuurisen hoitotyön johtaminen osastonhoitajien kuvaamana. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotiede. Hoitotyön johtaminen. Pro-gradu tutkielma. <http://epublications.uef.fi/julkaisutyyppi/progradut/#>. Luettu 10.11.2014

Helsingin kaupunki. 2013. Strategiaohjelma 2013-2016.

Helsingin kaupunki. 2014a. Maahanmuuttajan palvelukseen ottaminen.

Helsingin kaupunki. 2014b. Helsingin kaupungin tasa-arvosuunnitelma 2014 – 2016. Kaupunginkanslia.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki, University Press. Tallinna RaamatutUKikoda.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kirjayhtymä.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Gummerrus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Jaakkola, M. 2008. Maahanmuuttajat suomalaisten näkökulmasta. Asennemuutokset 1987-2007. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2009/1. Edita Prima Oy. Helsinki. 2009. [http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/09\\_02\\_19\\_tutkimus\\_jaakkola.pdf](http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/09_02_19_tutkimus_jaakkola.pdf). Luettu 5.11.2014.

Joronen, T. 2005. Työ on kahden kauppa – Maahanmuuttajien työmarkkina-aseman ongelmia. Teoksessa Paananen, S (toim.). Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Tilastokeskus.

Kalliomäki, N. 2008. Ulkomaisen työvoiman rekrytointi – haasteet ja mahdollisuudet. Turun kauppakamari. Priimus paino Oy. Loimaa. <http://www.valoa-hanke.fi/portals/2/VALOA-hanke/tutkimukset/Ukomaalaisen%20tyovoiman%20rekrytointi%20haasteet%20ja%20mahdollisuudet.pdf>. Luettu 3.11.2014

Karinen, R. & Korhonen, N. 2011. Maahanmuuttajien merkitys tulevaisuuden työvoimana Pirkanmaalla. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 5/2011. Pirkanmaan ennakoitipalvelu.

[http://www.tampere.fi/material/attachments/m/657vydltw/Maahanmuuttajien\\_merkitys\\_tulevaisuuden\\_tyovoimana\\_Pirkanmaalla\\_VALMIS.pdf](http://www.tampere.fi/material/attachments/m/657vydltw/Maahanmuuttajien_merkitys_tulevaisuuden_tyovoimana_Pirkanmaalla_VALMIS.pdf). Luettu 2.11.2014

Kauppinen, K. 2007. Monimuotoistuvat työpaikat - monimuotoistuvat käytännöt. Teoksessa Monikko-tasa-arvo monimuotoisissa työyhteisöissä. Frenckellin kirjapaino Oy. Espoo.

Kotihoidon strategia- ja tulokortti 2012-2014.

Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Helsinki. WSOY.

Larmi, A. Tokola, E. & Välikkiö, H. 2005. Kotihoidon työkäytäntöjä. Helsinki. Tammi.

Leponiemi, J., Parkas, R., Suutari, V. & Mohammed, A. 2008. Etnisesti monimuotoistuvan henkilöstön perehdyttäminen. Case -tutkimus PETMO -hankeorganisaatioiden kehittämistyöstä. Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia, 284. Vaasan yliopisto.

Liebkind, K. 1994. Johdanto. Teoksessa: Liebkind, K. (toim.) Maahanmuuttajat – kulttuurien kohtaaminen Suomessa. Gaudeamus. Helsinki.

Lindberg, E., Toivanen, M. & Von Herzen, N. 2006. Monikulttuurisuus työyhteisössä. Julkaisu työnantajille. Oy Edita Prima Oy.

[http://www.yhdenvertaisuus.fi/@Bin/114924/Julkaisu\\_tyonantajille.pdf](http://www.yhdenvertaisuus.fi/@Bin/114924/Julkaisu_tyonantajille.pdf). Luettu 3.11.2014

Markkanen, K. & Tammisto, S. 2005. Maahanmuuttajat hoitoalan työyhteisöissä. Tehyn selvitys monikulttuurisuudesta. Tehy Ry. Julkaisusarja B: selvityksiä 3/2005. <http://www.tehy.fi/@Bin/45363/Maahanmuutto.PDF>. Luettu 2.11.2014

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 2. tarkistettu painos. Painettu Virossa.

Niemelä, A-L. 2006. Kiire ja työn muutos, tapaustutkimus kotipalvelutyöstä. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 206. Helsinki. Gaudeamus.

Paljärvi, S., Rissanen, S. & Sinkkonen, S. 2003. Kotihoidon sisältö ja laatu vanhusasiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden arvioimina - seurantatutkimus Kuopion kotihoidosta. Gerontologia 2/2003. 85-97.

Ramboll Management Consulting. 2013. Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2013. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM raportteja 38/2013. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto. [http://www.tem.fi/files/37758/TEMrap\\_38\\_2013\\_web\\_23102013.pdf](http://www.tem.fi/files/37758/TEMrap_38_2013_web_23102013.pdf). Luettu 5.11.2014

Rintala-Rasmus, A. & Giorgiani, T. 2007. Kulttuurit kohtaavat työhönnotossa. Teoksessa Vartia, M., Bergbom, B., Giorgiani, T., Rintala-Rasmus, A., Riala, Riitta. & Salminen, S. 2007. Monikulttuurisuus työn arjessa. Työterveyslaitos. Tammer-Paino Oy. Tampere 2007.

Salo, M. & Poutiainen, S. 2010. Hiljainen ja suora suomalainen? Teoksessa Seppälä, T. (toim.). Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. <http://blogs.helsinki.fi/koulutuksesta-tyoelamaan/files/2010/11/Nakokulmia-monikulttuuriseen-esimiestyohon-ja-hlostjohtamiseen-Palmenian-julkaisu-2010.pdf>. Luettu 3.11.2014

Savileppä, A. 2007. Monimuotoisuuden johtaminen ja dialogi-tulevaisuuden organisaation voimavarat. Teoksessa Monikko- tasa-arvo monimuotoisissa työyhteisöissä. Frenckellin kirjapaino Oy, Espoo.

Savileppä, A. 2010. Erilaisuus energiaksi työkirja. Diversa consulting. [http://blogs.helsinki.fi/moniverkko/files/2010/11/Kirja\\_2010.pdf](http://blogs.helsinki.fi/moniverkko/files/2010/11/Kirja_2010.pdf). Luettu 20.9.2014

Seppälä, T. 2010. Näkökulmia monikulttuuriseen esimiestyöhön ja henkilöstöjohtamiseen. Seppälä, T. (toim). Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. <http://blogs.helsinki.fi/koulutuksesta-tyoelamaan/files/2010/11/Nakokulmia-monikulttuuriseen-esimiestyohon-ja-hlostojohntamiseen-Palmenian-julkaisu-2010.pdf>. Luettu 3.11.2014

Sisäasianministeriö. 2010a. Yhdenvertaisuussuunnittelun opas. <http://yhdenvertaisuus-fi-bin.directo.fi/@Bin/050ac41eb3bbb5dad3ac6931bdf9e730/1415352305/application/pdf/141973/Yhdenvertaisuussuunnitteluopas%20suomi.pdf>. Luettu 5.11.2014

Sisäasianministeriö. 2010b. Maahanmuuton vuosikatsaus 2010. Valtioneuvosto.

Sisäasianministeriö. 2013. Maahanmuuton tulevaisuus 2020 – työryhmän ehdotus. Maahanmuutto. Sisäasianministeriön julkaisuja 5/2013. Sisäasiainministeriö. Helsinki 2013. [http://www.intermin.fi/download/39676\\_Tyoryhman\\_ehdotus\\_30.1.pdf?51039362e49ad188](http://www.intermin.fi/download/39676_Tyoryhman_ehdotus_30.1.pdf?51039362e49ad188). Luettu 13.6.2014

Sisäasianministeriö. 2014. Yhdenvertaisuus. Ministeriön oikeusyksikkö. Yhdenvertaisuus etusijalle- hanke. <http://www.yhdenvertaisuus.fi/yhdenvertaisuus/>. Luettu 5.11.2014

Soinne, L. 2005. Satu-projekti. Sairaanhoidattajia Turkuun maahanmuuttajista. Maahanmuuttajasairaanhoitajien hoitamaan oppimista estävät ja edistävät tekijät. Tampereen yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Tampere.

Sorainen, O. 2007. Ulkomaalainen työntekijä, rekrytointi, maahantulo ja työnteko. Helsinki. Edita Prima Oy.

Sosiaali- ja terveysvirasto. 2013. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma.

Sosiaali- ja terveysvirasto. 2014. Osastokohtaiset käyttösuunnitelmat 2014. Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveysvirasto.

Terveyskeskus. 2010. Kotihoito-osaston toimintakuvaus.

Tilastokeskus 2011. Vieraskielisten ammatit vuonna 2009. [http://www.stat.fi/til/tyokay/2009/04/tyokay\\_2009\\_04\\_2011-11-28\\_kat\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyokay/2009/04/tyokay_2009_04_2011-11-28_kat_002_fi.html). Luettu 4.11.2014.

Tilastokeskus. 2012. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 2002 ja 2012. [http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/vaerak\\_2012\\_2013-03-22\\_kuv\\_002\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_kuv_002_fi.html). Luettu 24.11.2014



Tuononen, N. 2013. On omat haasteet, mutta kyllä pärjää. Maahanmuuttajalähihoitajien polkuja työelämään ja kokemuksia työyhteisön jäseneksi tulemisesta. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Seppälä, T. (toim). Unigrafia, Helsinki 2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2007-2013a. Menestystä monimuotoisuudesta – elinvoimaa erilaisuudesta. Hyviä käytäntöjä monimuotoisuuden johtamiseen. Työ- ja elinkeinoministeriö. [http://www.tem.fi/files/28376/TEM\\_saha\\_lr.pdf](http://www.tem.fi/files/28376/TEM_saha_lr.pdf). Luettu 3.11.2014

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2007-2013b. Monimuotoisuus – työelämän mahdollisuus. Opas yhdenvertaisuuden edistämiseen ja syrjinnän torjumiseen työpaikoilla. Työ- ja elinkeinoministeriö. [http://yhdenvertaisuus-fi-bin.directo.fi/@Bin/582ba65a6e596b0d9257ce340abcb44/1415023070/application/pdf/115102/Monimuotoisuusopas\\_fi.pdf](http://yhdenvertaisuus-fi-bin.directo.fi/@Bin/582ba65a6e596b0d9257ce340abcb44/1415023070/application/pdf/115102/Monimuotoisuusopas_fi.pdf). Luettu 3.11.2014

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Kotouttamisen tavoitteet. [https://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien\\_kotouttaminen/kotouttamisen\\_tavoitteet](https://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien_kotouttaminen/kotouttamisen_tavoitteet) Luettu 3.11.2014

Työterveyslaitos. 2014. Ohjeita ja ideoita monikulttuurisille työpaikoille. [http://www.ttl.fi/fi/muuttuva\\_tyolama/maahanmuuttajat\\_ja\\_ty/ohjeita\\_ja\\_ideoita/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyolama/maahanmuuttajat_ja_ty/ohjeita_ja_ideoita/sivut/default.aspx). Luettu 10.11.2014

Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomukset 214/2010. Vanhuspalvelut. Säännöllinen kotihoito. Edita Prima Oy. Helsinki.

Vartia, M. 2010. Tavoitteena monikulttuurinen työelämä. Työ ja ihminen . Lisänumero 2. Työterveyslaitos. Aikakauskirja 21 vuosikerta. [http://www.ttl.fi/fi/tyo\\_ja\\_ihminen/Documents/Tyojaihminen\\_2007\\_monikulttuurisuus.pdf](http://www.ttl.fi/fi/tyo_ja_ihminen/Documents/Tyojaihminen_2007_monikulttuurisuus.pdf) . Luettu 7.11.2014.

Vartia, M & Bergbom, B. 2007. Yhteisöllinen kiusaaminen ja asiakkaiden kohdistama epäasiallinen kohtelu. Teoksessa Vartia, M., Bergbom, B., Giorgiani, T., Rintala-Rasmus, A., Riala, Riitta. & Salminen, S. 2007. Monikulttuurisuus työn arjessa. Työterveyslaitos. Tammer-Paino Oy. Tampere 2007.

Vähemmistövaltuutettu. Mitä etninen syrjintä on. [http://www.ofm.fi/fi/etninen\\_syrjinta/mita\\_etninen\\_syrjinta\\_on](http://www.ofm.fi/fi/etninen_syrjinta/mita_etninen_syrjinta_on). Luettu 5.11.2014

Vähemmistövaltuutettu. Työelämä. [http://www.ofm.fi/fi/etninen\\_syrjinta/syrjinta\\_eri\\_elamanalueilla/tyolama](http://www.ofm.fi/fi/etninen_syrjinta/syrjinta_eri_elamanalueilla/tyolama). Luettu 5.11.2014

Wrede, S. 2010. Suomalainen työelämä, globalisaatio ja vieraat työssä. Teoksessa Wrede, S. & Nordberg, C. (toim.) Vieraita työssä. työelämän etnistyvä eriarvoisuus. Palmenia sarja 70. Hakapaino, Helsinki 2010.

## Tutkimuslupa

L I I T E 1

Helsingin kaupunki  
Terveyskeskus

Pöytäkirjanote

22/2012

1 (1)

Toimitusjohtaja

5.3.2012

## 41 §

## Päätös tutkimusluvasta HEL 2012-000788

HEL 2012-000788 T 13 02 01

## Päätös

Toimitusjohtaja päätti myöntää tutkimusluvan Teija Eevalan tutkimukselle "Maahanmuuttajataustaiset työntekijät kotihoidossa. Kokemuksia lähiesimiehiltä" tutkimustoiminnan koordinaatioryhmän liitteenä olevassa lausunnossa ilmenevin ehdoin (27.2.2012, 31 §).

## Lisätiedot

Nuutinen Hanna-Leena, erityissuunnittelija, puhelin: 310 42662  
hanna-leena.nuutinen(a)hel.fi

## Otteet

Ote	Otteen liitteet
Hakija	Liite 1
Kotihoidon johtaja	Liite 1
Yhteyshenkilönä toimiva	Liite 1
kotihoitopäällikkö	Liite 2
	Liite 3
Tutkimustoiminnan	Liite 1
koordinaatioryhmä	

Toimitusjohtaja

Matti Toivola  
toimitusjohtaja

**Postiosoite**  
PL 6000,  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
terveyskeskus@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Siltasaarencatu 13  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/terveyskeskus>

**Puhelin**  
+358 9 310 5015  
**Faksi**  
+358 9 310 42504

**Y-tunnus**  
0201256-6

**Tilinro**  
800012-52430  
**Alv.nro**  
FI02012566

## KIRJALLINEN HAASTATTELULUPA

Kirjallinen haastattelulupa

## HAASTATTELULUPA

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Haastateltava voi keskeyttää haastattelun missä tahansa haastattelun vaiheessa niin halutessaan. Haastateltavien henkilöllisyys ei tule missään tutkimuksen vaiheessa esille. Haastattelut nauhoitetaan, mutta opinnäytetyön valmistuttua tuhoan haastattelumateriaalin. Haastattelut suoritetaan talven ja kevään 2012 aikana. Yksi haastattelu kestää noin tunnin.

Annan suostumukseni haastatteluun ja sen nauhoittamiseen ja käyttöön tutkimuksellisessa tarkoituksessa.

---

Paikka ja aika

---

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Kiitos osallistumisesta

**PERUSTIETOLOMAKE HAASTATTELUUN OSALLISTUVILLE**

Ympyröi itsellesi oikea vaihtoehto tai kerro sanallisesti sille varattuun tilaan.

1. Vastaajan sukupuoli    1 nainen  
                                      2 mies
2. vastaajan ikä\_\_\_\_\_
3. Koulutustausta            1 lähihoitaja  
                                      2 perushoitaja  
                                      3 sairaanhoitaja AMK  
                                      4 terveydenhoitaja AMK  
                                      5 sosionomi  
                                      6 muu, mikä\_\_\_\_\_
4. Kuinka kauan olet toiminut kotihoidon esimiehenä?\_\_\_\_\_
5. Montako maahanmuuttajataustaista työntekijää yksikössäsi  
työskentelee?\_\_\_\_\_

Kiitos vastauksista.

Teija Eevala

teija.eevala@metropolia.fi